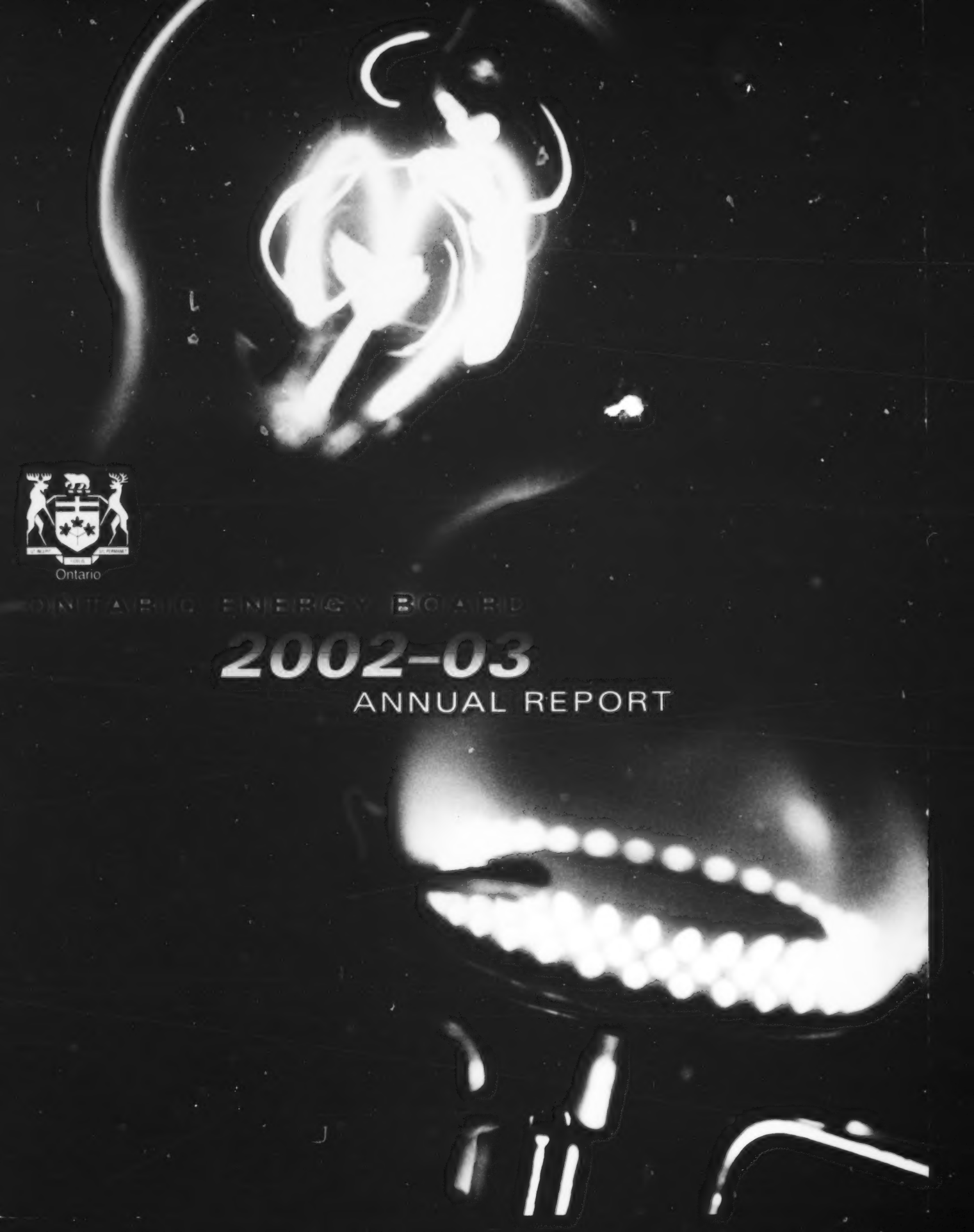


Ontario

ONTARIO ENERGY BOARD

2002-03
ANNUAL REPORT

Ontario Energy
Board

P.O. Box 2319
2300 Yonge Street
26th Floor
Toronto ON M4P 1E4
Telephone: (416) 481-1967
Facsimile: (416) 440-7656

Commission de l'énergie
de l'Ontario

C.P. 2319
2300, rue Yonge
26e étage
Toronto (Ontario) M4P 1E4
Téléphone : (416) 481-1967
Télécopieur : (416) 440-7656

Ontario

The Honourable John Baird
Minister of Energy

I hereby submit the annual report of the Ontario Energy Board. The report reviews the events and activities of the fiscal year ending March 31, 2003.

Respectfully submitted,

Paul Vlahos

Paul Vlahos
Chair

104-02802/

Table of Contents

Chair's Message 2

Floyd Laughren Retires as Chair 4

Members of the Board in 2002–03 5

The OEB at a Glance 8

Highlights – The Year in Review 12

Financial Report
for April 1, 2002 to March 31, 2003 29

Chair's Message

Fiscal 2002–03 was exceptionally eventful and challenging for the members and staff of the Ontario Energy Board.

On May 1, 2002, a new electricity market opened in Ontario. For the first time in the province's history, the generation of electricity became a competitive activity. The new market was the culmination of over five years of planning by the Government of Ontario, the Board, the Independent Electricity Market Operator, generators, distribution utilities and other market participants and stakeholders. The volatility in electricity prices that eventually ensued because of less-than-anticipated generation and high demand, and the unusual volatility in natural gas prices, elevated the Board's profile and strained its resources for dealing with industry and consumer concerns and issues.

The fiscal year brought two new statutes and two reviews. The *Reliable Energy and Consumer Protection Act, 2002* (Bill 58), which included the "Energy Consumers' Bill of Rights," broadened and strengthened the Board's role in consumer protection. The *Electricity Pricing, Conservation and Supply Act, 2002* (Bill 210) capped the commodity price of electricity for smaller consumers and froze transmission and distribution rates. Applications to the Board for electricity rate changes now need the Minister of Energy's approval before proceeding to the Board.

The government initiated a review of the Board that culminated in the tabling of legislation to change the Board's mandate and governance. The Minister of Energy also commissioned an independent review of electricity rates and bill design.

In addition to the matters it traditionally deals with, the Board finalized and issued the Gas Distribution Access Rule, which defines access to distribution services by gas vendors; the Electricity Reporting and Record-Keeping Requirements, which constitute the Board's requirements for electricity market participants to maintain or file information; and the new Rules of Practice and Procedure, and Practice Directions under these rules dealing with appeals and cost awards. Eligibility for cost awards was revised and the cost assessment process was streamlined. A number of other consultations were under way at fiscal year-end.

Consumer protection continued to be a priority. The Board continued to develop tools and protocols to enforce compliance by licensees. It also carried out investigations in response to consumer complaints about alleged inappropriate activities by some electricity retailers and gas marketers. In addition, the Board worked with various Ontario police services to develop a protocol for reporting and investigating incidences of forgery.

A special appreciation goes to industry, customer groups and other stakeholders for their assistance in the development of the Board's strategic regulatory projects and policies. The Board relies on these constituents to help identify the issues facing the energy sector, and I thank them on behalf of the Board for their invaluable contributions.

I would like to acknowledge Board members who departed this year: Sheila Halladay, Judith Simon, F. Anne Drozd and Thomas O'Grady, all of whom made significant contributions during their tenure. In December 2002, after five years as Chair, Floyd Laughren left the Board for a much-deserved retirement. We thank Floyd for navigating the Board through these sometimes turbulent years with his wisdom and patience.

Since Mr. Laughren's retirement, I have served as the Interim Chair. It has been an honour and a privilege, but also quite a challenge. In June 2002, George Dominy retired as Vice-Chair, but we are fortunate to have him continue as a part-time member. My task as Interim Chair was made easier thanks to the assistance and cooperation of Board members, both full-time and part-time. I also appreciate the assistance and cooperation of all staff.

Looking ahead, I welcome the Honourable Howard Wetston, Q.C., who assumes the role of Chair as of June 30, 2003, to lead the Board through what promises to be another extraordinary time in our history and evolution.

The Board members and staff adapted to the many changes experienced this year with their trademark professionalism and dedication. I am confident that they will rise to the challenges that lie ahead in the next fiscal year and beyond in the same spirit. Together with stakeholders we will continue the evolution of Ontario's energy sector.

Paul Vlahos,
Chair

Floyd Laughren Retires

as Chair

On December 31, 2002, Floyd Laughren retired as Chair of the Ontario Energy Board.

Mr. Laughren was appointed Chair in March 1998 following a 27-year career in provincial politics as the MPP for Nickel Belt. His many achievements included serving as Deputy Premier and Minister of Finance in the government of Premier Bob Rae.

Over the past five years, Floyd led the Board through a period of significant change as the Board took on responsibility for regulating the restructured electricity industry and for developing and putting in place the necessary regulatory framework for the new competitive market. He was closely involved in the Board's market-readiness initiative, which coordinated the technical preparations being made by the province's electricity distributors to allow the new market to open on May 1, 2002.

Chair Floyd Laughren addresses family and friends at retirement reception held in his honour in January 2003.

On January 16, 2003, many friends and colleagues from the Board, the natural gas and electricity industries and the Ontario Legislature joined Floyd and his family to recognize the achievements and contributions of his extensive career in public service. The Legislative Building was a fitting venue for this celebration, as a place that holds so many memories for Floyd.

Board members and staff wish Floyd all the best in his well-earned retirement. We thank him for his vision, integrity and leadership in guiding us through this challenging time.

Members of the Board

in 2002–03

Paul Vlahos, Chair
Paul Vlahos was appointed Interim Chair of the Board in December 2002. Mr. Vlahos has served as Vice-Chair of the Board since April 2000 and as a full-time member since October 1994. Before his appointment to the Board, Mr. Vlahos held positions in the natural gas industry and on the OEB's staff. He also served as general manager at the Ontario Telephone Service Commission. Mr. Vlahos taught economics at the University of New Brunswick and holds a master's degree in economics. Mr. Vlahos' current term expires in October 2003.

Full-time Board Members

Dr. Malcolm Jackson was appointed to the Board in March 2000. During the preceding decade, he managed a consulting practice in economics and finance that specialized in energy and public utility matters. He has also served as director of several privately held corporations. Dr. Jackson previously served as a member of the OEB from 1986 to 1989, after having held senior positions in oil and gas production and oil pipeline companies. He holds both master's and Ph.D. degrees in science and a master's degree in business administration. Dr. Jackson's current term expires in April 2003.

Ken McCann was appointed a full-time member of the OEB in September 2000. He began his career with the International Brotherhood of Electrical Workers, where he was employed for 13 years. As the owner and operator of Ken McCann Electric Limited for 25 years, he has a total of 38 years of experience in the industrial, commercial and manufacturing environments. He was elected to the Orillia Water, Light and Power Board for two terms from 1991 to 1997, and served as Chair in 1994 and 1997. Orillia's Citizen of the Year in 1988, Mr. McCann's nine years of municipal experience include serving as the mayor of Orillia from 1997 to 2000. Mr. McCann's current term expires in September 2003.

Bob Betts, P.Eng., was appointed to the Board in February 2001. After graduating in mechanical engineering from the University of Waterloo in 1971, Mr. Betts worked in the petroleum sector in Toronto for 10 years before moving to Gravenhurst to own and operate a mechanical contracting business. He became active in municipal politics in 1988, eventually retiring from his position as mayor of the Town of Gravenhurst in November 2000. Mr. Betts' current term expires in February 2004.

Paul B. Sommerville, a lawyer, was appointed as a full-time member of the Ontario Energy Board in July 2001. Mr. Sommerville, who received his law degree from the University of Western Ontario, was called to the bar in 1983 and joined the family law firm, Sommerville & Sommerville, in Toronto. In 1986, he became director of legal services for the Ontario Trucking Association and, in 1989, counsel responsible for environmental and health and safety matters for General Motors. Mr. Sommerville's current term expires in July 2004.

Arthur Birchenough, P.Eng., was appointed to the Board as a full-time member in May 2002, after serving as a part-time member since 1999. He is a professional engineer with 35 years' experience in the engineering/construction industry, with senior executive positions at AGRA Monenco and Canatom Inc. Mr. Birchenough's current term expires in February 2005.

Part-time Board Members

George Dominy was appointed a part-time member in June 2002 after serving as Vice-Chair since 1993. He has extensive experience in the energy field in both the private and public sectors. Prior to joining the Board, he served as director, electricity, oil and gas branch, Ministry of Energy. Mr. Dominy holds a master's degree in mathematics from Cambridge University. Mr. Dominy's current term expires in June 2005.

Dr. Sally F. Zerker was appointed as a part-time member of the Board in June 1997. She holds a Ph.D. in economics from the University of Toronto, and has been a professor at York University since 1970. Dr. Zerker has lectured and published numerous books and scholarly articles on Canadian economic history and political economy, as well as on the international oil industry. Dr. Zerker's current term expires in June 2003.

Cathy Spoel was appointed as a part-time member of the Board in October 1999. She is a lawyer with more than 15 years of experience in administrative law, with a focus on land use planning and environmental, municipal and energy law. Ms. Spoel has an honours degree in mathematics and a master's degree in law, specializing in alternative dispute resolution. She was called to the Ontario bar in 1983. Ms. Spoel's current term expires in October 2003.

Brock Smith became a part-time member of the Board in October 1999. Before retiring from the Ontario Public Service in 1993, Mr. Smith served as Deputy Minister at several ministries, including Treasury and Economics, Environment, and Northern Development and Mines. He is also currently a public affairs consultant. Mr. Smith holds a bachelor's degree in commerce and a master's degree in political science. Mr. Smith's current term expires in October 2003.

Fred Peters was appointed as a part-time Board member in July 2000. Mr. Peters, who has a master's degree in social work from Carleton University, has had extensive work experience in the public sector, both in Canada and abroad. Most recently, he was a senior advisor with the Lithuanian Ministry of Justice. Mr. Peters' current term expires in July 2003.

OEB Board members in 2002–03, left to right: *Sheila Halladay, Ken McCann, Paul B. Sommerville, Bob Betts, Arthur Birchenough, Dr. Malcolm Jackson, Floyd Laughren, Paul Vlahos, Cathy Spoel, Fred Peters, Dr. Sally F. Zerker and George Dominy. Missing: Brock Smith, Judith Simon, F. Anne Drozd and Thomas O'Grady.*

Departing Board Members

Sheila Halladay was appointed as a full-time member of the Board in April 1999. Before her appointment, she was a partner in a major corporate law firm. Ms. Halladay holds a B.A., a B.Sc., and an LL.B. from the University of Windsor and an LL.M. from Columbia University.

Judith Simon, an environmental scientist, was appointed as a part-time member of the Board in May 1992. Ms. Simon previously held management positions with the former Ministry of Industry, Trade and Technology and the Ministry of the Environment, and was also an energy planner with the Ministry of Energy. She is also a consultant specializing in environmental assessment and strategic planning.

F. Anne Drozd was appointed as a part-time member of the Board in April 1993. She is a Fellow of the Institute of Chartered Accountants of Ontario and the president of a consulting management firm. Ms. Drozd has extensive regulatory experience and has practised as a Certified Management Accountant since 1982.

Thomas O'Grady, a retired commissioner of the Ontario Provincial Police, was appointed as a part-time member of the OEB in July 2000 after a distinguished career in law enforcement. Mr. O'Grady is a member of the Order of Canada and an officer of the Order of St. John of Jerusalem. He also holds the 125th Anniversary of the Confederation of Canada Medal and the Police Exemplary Service Medal with Bars.

The OEB at a Glance

Who We Are

The Ontario Energy Board (the OEB or the Board) is a regulatory agency of the Government of Ontario. The Board's mandate and authority are primarily from the *Ontario Energy Board Act, 1998*, and the *Electricity Act, 1998*. The Board reports to the Ontario Legislature through the Minister of Energy, but carries out its functions and responsibilities independently.

What We Do

Distribution and Transmission Rate Reviews

The Board is responsible for reviewing rates for the distribution of natural gas and electricity. It regulates three natural gas utilities and close to 100 electricity distribution utilities. The Board also sets rates for the transmission of electricity and reviews the budget of the Independent Electricity Market Operator (IMO), which runs the electricity wholesale market in the province. The review of rates is a public process, and applicants are required to publish notice of their rate proposals before the Board may consider their applications.

Gas and Electricity Facility Reviews

The *Ontario Energy Board Act, 1998*, requires the Board to review applications for the construction of intra-provincial natural gas transmission pipelines in Ontario. The Board also considers applications for the designation of gas storage pools. As well, the Board has jurisdiction over well drilling, compensation for storage rights and applications for the contracted use of gas storage areas.

Regulations made under the *OEB Act, 1998*, define the construction of electrical lines and all electricity system interconnections that require the Board's approval. As of March 2002, only the construction of electricity transmission lines longer than two kilometres requires Board approval.

The Board's facilities group maintains links with other energy-related agencies responsible for safety matters in Ontario's gas and electricity industries, such as the Technical Standards and Safety Authority and the Electrical Safety Authority.

Licensing

The Board's director of licensing has the statutory authority to issue licences to participants in the new electricity market, including distribution utilities, generators of electricity, market wholesalers and electricity retailers. The director also issues licences to gas marketers who sell to low-volume consumers. By the end of the fiscal year, the Board had licensed just over 500 such market participants.

Ontario's natural gas distribution utilities are not licensed, but franchise agreements between the utility and the municipalities in which they operate must be reviewed and approved by the Board.

Corporate Change Reviews

The Board reviews and approves ownership changes of natural gas utilities. The Board has similar responsibilities for changes in ownership, transfers of shares or amalgamations of electricity distribution and transmission companies.

Market Surveillance

With the opening of the competitive electricity market on May 1, 2002, the Board is required to monitor all segments of the electricity market, and it may report to the Minister of Energy on the efficiency, fairness, transparency and competitiveness of the market. If requested, the Board must advise the Minister of any abuse or potential abuse of market power in the electricity sector and of any circumstances that may potentially be contrary to the interests of competition. The Board must also review applications by Ontario Power Generation Inc., which operates a large number of the electricity-generation assets of the former Ontario Hydro, to reduce its dominant share of the electricity generation market.

Compliance and Enforcement

Regulation is only as effective as the ability to enforce it. The OEB undertakes a number of activities to ensure the compliance of regulated companies.

The OEB conducts audits and performs other compliance monitoring activities to review the financial operating performance of gas and electricity utilities.

The Board must also ensure that electricity market participants comply with the terms and conditions of the licences provided them, including following the various codes approved by the Board. The director of licensing has specific legislative responsibilities to administer fines to companies who are found to be in violation of their licence. The Board may also issue compliance orders or suspend or revoke a company's licence. Penalties issued by the director may be appealed to the Board.

Appeals

The Board's procedures are governed by both legislated and internal practices with the objective of ensuring fairness and transparency. An important part of fairness and transparency is the ability of a party to appeal decisions of the Board. The Board may, upon receiving a request, review a decision or order. Decisions of the Board may also be appealed to the Divisional Court on questions of law or jurisdiction. Any party or interested person may petition the Lieutenant Governor in Council to either confirm a Board order or require the Board to review it. An administrative penalty levied by the director of licensing also may be appealed to the Board.

The Board also hears appeals related to the administration of a licence by the director of licensing. Upon an application, the Board may also hear appeals in respect to rules made by the IMO.

Consumer Protection

Prior to 1999 the Board was a traditional economic regulator. Like most utility rate regulators in North America, the OEB's primary task had been to ensure that the rates charged by monopoly distribution utilities were just and reasonable. In setting rates, the Board must balance the need for a safe and viable gas and electricity delivery system with the desire for the lowest possible charges. In this respect, the Board has always had a consumer focus. Throughout the past year, changes to Ontario's energy markets and new legislation have both challenged and expanded the Board's traditional consumer protection role.

While the *Consumer Protection Act* still applies to the activity of gas marketers and electricity retailers, the Board has become the primary agency responsible for ensuring that consumers are able to participate with confidence in the new energy markets.

The OEB has responded to these challenges by expanding its call center services and by implementing new complaint handling procedures for energy consumers.

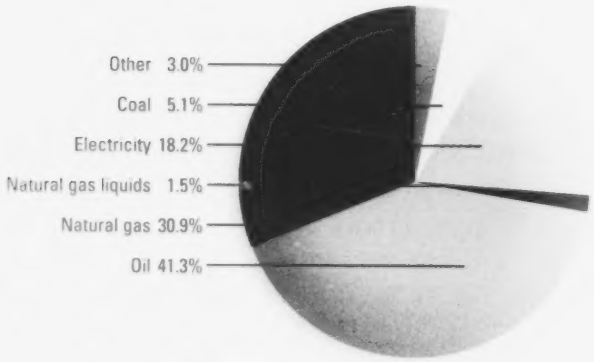
The OEB also provides a broad range of information to energy consumers about electricity and natural gas matters in Ontario. Despite the work completed over the past year, it is clear that the public's expectations of the Board related to consumer services continues to grow.

How We Are Structured

The Board's organizational structure includes the offices of the Chair, Vice-Chairs and full- and part-time Board members, the office of the general manager, including the communications unit, and three operational branches: regulatory affairs, licensing and applications, and corporate services. The Board has a legal services section that provides legal advice to Board members and staff on all aspects of the Board's authority and responsibilities and that acts as counsel to the Board and the director of licensing in proceedings.

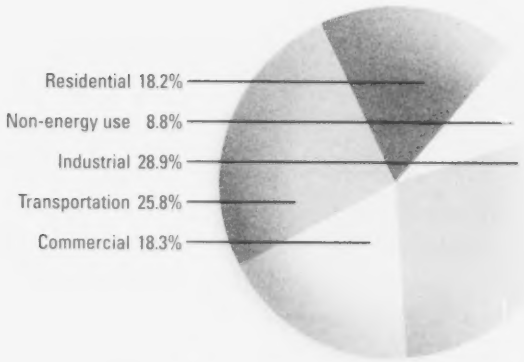
During fiscal 2002–03, the Board operated with a funded complement of 116 positions, as well as eight part-time Board members and three lawyers.

Ontario's End-Use Energy Demand, 2001
By type of energy (percentage of total)

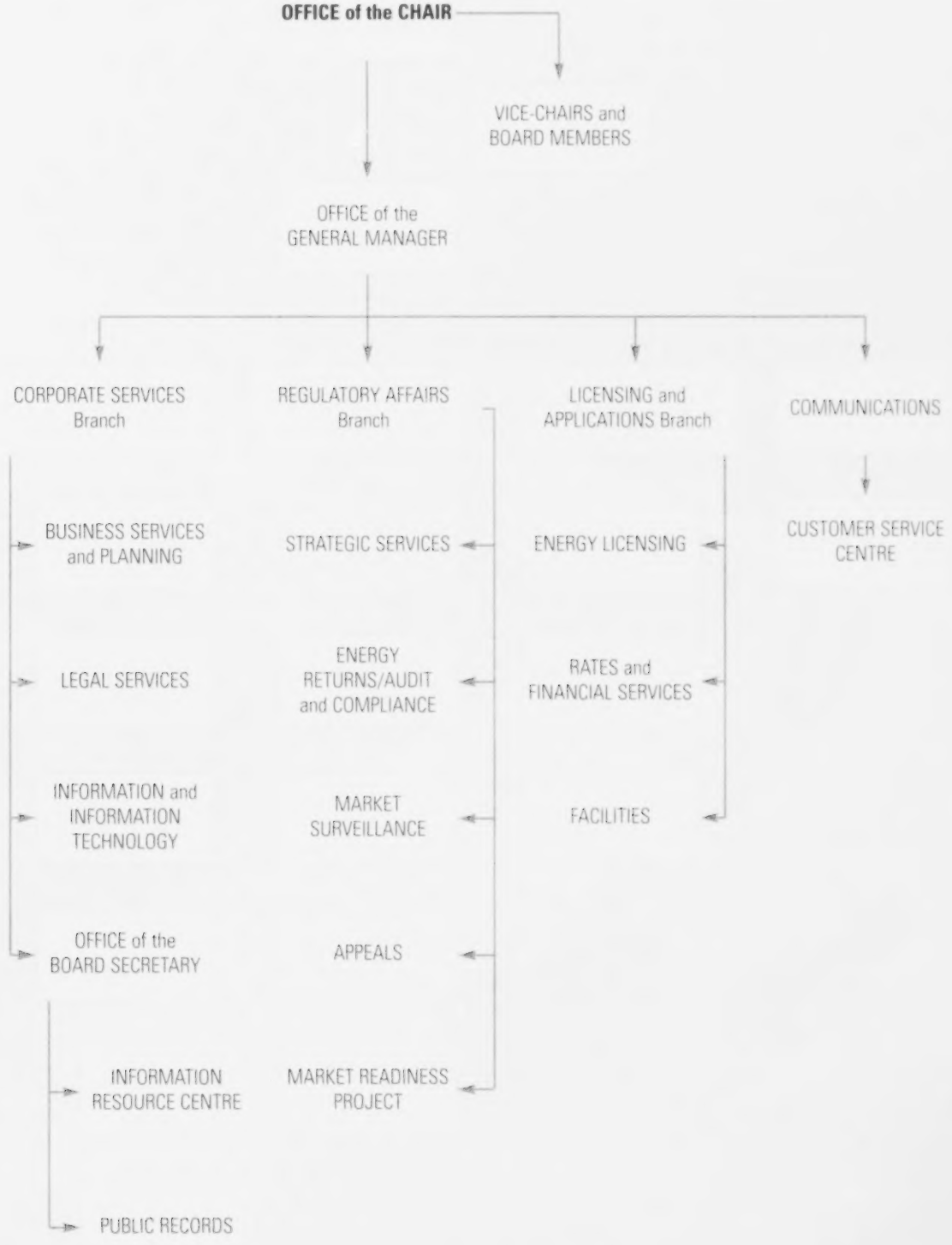


Total end-use demand – 2,729 petajoules

Ontario's End-Use Energy Demand, 2001
By sector (percentage of total)



Total end-use demand – 2,729 petajoules


OFFICE of the CHAIR
VICE-CHAIRS and BOARD MEMBERS
OFFICE of the GENERAL MANAGER
CORPORATE SERVICES Branch
REGULATORY AFFAIRS Branch
LICENSING and APPLICATIONS Branch
COMMUNICATIONS
BUSINESS SERVICES and PLANNING
STRATEGIC SERVICES
ENERGY LICENSING
CUSTOMER SERVICE CENTRE
LEGAL SERVICES
ENERGY RETURNS/AUDIT and COMPLIANCE
RATES and FINANCIAL SERVICES
INFORMATION and INFORMATION TECHNOLOGY
MARKET SURVEILLANCE
FACILITIES
OFFICE of the BOARD SECRETARY
APPEALS
INFORMATION RESOURCE CENTRE
MARKET READINESS PROJECT
PUBLIC RECORDS

HIGHLIGHTS –

THE YEAR IN REVIEW

New Electricity Market

On May 1, 2002, Ontario's new electricity market opened. The new market was the culmination of over five years of work by the electricity industry, government, the OEB, the Independent Electricity Market Operator (IMO) and many other market participants. The new market brought many changes for Ontario consumers, including new "unbundled" electricity bills. The generation of electricity became a competitive activity, with electricity bought and sold on the new spot market at competitive prices. The IMO successfully began operating the wholesale market and, along with transmitters and distribution utilities, ensured that the new electricity market maintained Ontario's reputation for safe and reliable delivery of power.

In the months leading up to market opening, the Board continued its efforts to coordinate the technical preparations of retail market participants to complete the new business and computer billing and settlement systems. By April 2002, the Board had also reviewed and approved most of the applications setting market-ready, unbundled distribution rates. In that same month, the Board provided the Minister of Energy with a retail market readiness report, which indicated that the majority of Ontario's 95 local distribution companies (LDCs) were technically ready for a May 1 market opening. In fact, by market opening on May 1, 86 of the 95 LDCs, serving 97 per cent of consumers, were fully ready, and by September all LDCs and customers were operating as planned in the new electricity marketplace.

With the opening of the new market, consumers could choose to continue to buy their electricity from their LDC through a standard supply service or switch to a licensed retailer offering a fixed-term contract at a fixed or variable price. At market opening, over 857,000 customers or 20 per cent of all customers had signed contracts with licensed retailers, and by September 1 this had increased to 930,000 customers or 22 per cent.

Price Volatility in Energy Markets

Both the natural gas and electricity commodity markets showed significant price volatility during fiscal 2002–03. In April 2002, natural gas was trading at Alberta market hubs at about $4.24 per gigajoule (GJ), falling by August to $2.62/GJ and rising to $6.80/GJ by February of 2003. Gas prices reached almost $10/GJ by the end of the fiscal year. As a direct result of this volatility in the commodity price of gas, the Board dealt with a higher than usual number of applications for rate adjustments. In some cases, customers faced significant one-time charges to adjust their accounts for changes in the cost of gas.

A hot summer and an unusually hot fall in 2002 challenged the electricity supply to keep up with demand. The market opened with spot prices trading, during the month of May, at around $29.19 per megawatt hour (MWh). Spot prices in the electricity market reached a monthly average peak of $86.46/MWh in February 2003 and averaged $58.31/MWh over the period of May 1, 2002 to March 31, 2003. The effect of this price volatility was widely felt, especially by those consumers paying spot-market prices.

Reliable Energy and Consumer Protection Act, 2002 (Bill 58)

In fiscal 2002–03, the Board was challenged to adopt a number of changes made to the *OEB Act, 1998*, by the *Reliable Energy and Consumer Protection Act, 2002*, which received Royal Assent in June 2002. The changes broadened the Board's role in consumer protection and strengthened the authority of the director of licensing.

This legislation added the "Energy Consumers' Bill of Rights" to the *OEB Act, 1998*. The bill of rights and associated regulations protect low-volume consumers contracting with natural gas marketers and electricity retailers for energy supplies by:

- *requiring new energy contracts to be reaffirmed between 15 and 30 days after the consumer has been given the contract;*
- *identifying specific unfair marketing practices;*
- *adding content requirements to consumer supply contracts; and*
- *eliminating "negative option renewals" by requiring consumers to initiate acceptance of contract renewals.*

Unfair marketing practices and misleading advertising are also prohibited. The director of licensing was given authority to issue compliance orders where the director determines that a gas marketer or an electricity retailer has committed an unfair marketing practice. Contravention of compliance orders may result in monetary penalties of up to $10,000 for each day that the contravention occurred. The director can order retailers and marketers to cease false or misleading advertising and to publish retractions or corrections.

Electricity Pricing, Conservation and Supply Act, 2002 (Bill 210)

While the market opening was relatively smooth, with few technical problems, the price of electricity over the summer was not. Record-high summer temperatures drove up the demand for electricity as well as the market price, which resulted in considerable consumer concern. In response, on November 11, 2002, the government announced an "Action Plan to Lower Your Hydro Bill." Two particular initiatives in this plan had implications for the Board's activities: the *Electricity Pricing, Conservation and Supply Act, 2002 (EPCS Act, 2002)* and an independent review of how charges on electricity bills are calculated. The *EPCS Act, 2002*, received Royal Assent on December 9, 2002.

The *EPCS Act, 2002*, capped the price of electricity at 4.3 cents per kilowatt hour for residential, small-business and other designated low-volume consumers, effective May 1, 2002 to May 1, 2006. Regulations announced in March 2003 raised the threshold for the price cap to include consumers who use up to a maximum of 250,000 kilowatt hours per year. The *EPCS Act, 2002*, also provided refunds retroactive to May 1, 2002, to compensate those consumers for any costs in excess of the 4.3-cent cap.

Under that Act, all transmission and distribution rates are frozen at existing levels until at least May 1, 2006. Utilities are required to receive written approval from the Minister of Energy before any application for rate changes is submitted to the Board. As a result, the Board informed 34 applicants with rate applications in process that their applications were discontinued and that any orders that had been issued, but that had not yet been implemented, were void. The *EPCS Act, 2002*, also deemed any interim rate orders to be final.

The *EPCS Act, 2002*, also modified the Board's objectives in the areas of energy efficiency and conservation with respect to both natural gas and electricity from "facilitating" to "promoting."

Review of the OEB

On October 7, 2002, the government launched a review of the OEB's mandate, directing the Minister of Energy to report back to Cabinet within 100 days. The Minister released a consultation paper that sought comments on the Board's governance and structure, its resources and financing, the legislative framework under which it operates, the establishment of performance measures and the retroactivity of rates.

The Board submitted its own recommendations to the Minister, addressing the areas of organizational matters, governance, performance measures and rate retroactivity. As of March 31, 2003, the Board was awaiting the government's decisions on this review.

Independent Review of Electricity Bills

On March 3, 2003, the Minister of Energy released a report entitled *Review of Ontario Electricity Bills*. The report concluded that, overall, the charges on electricity bills appear to be reasonable in total, given the process followed by the Board in setting the initial rates, but it expressed concern about the range in fixed customer charges. The report confirmed that the Board should continue its plan to develop a second-generation performance-based regulation plan, including a study of cost allocation, in order to better allocate fixed and variable distribution costs. The report also recommended simpler electricity bills, with uniform terminology, minimum design standards and common line charges.

Highlights in Natural Gas Regulation

Gas Rate Applications

Gas rates recover the costs for two separate types of utility services: the delivery of gas and the gas itself. Delivery rates are initially set on a cost-of-service basis, where the utility provides the Board with estimates of its future revenues and costs. Cost-of-service rates may be extended under performance-based rate-making plans, which adjust the rate for inflation offset by productivity increases expected of the utility.

Consumers in Ontario may purchase the gas they use from either their local utility or a gas marketer. Gas marketers who sell to the low-volume residential and commercial market are licensed by the OEB.

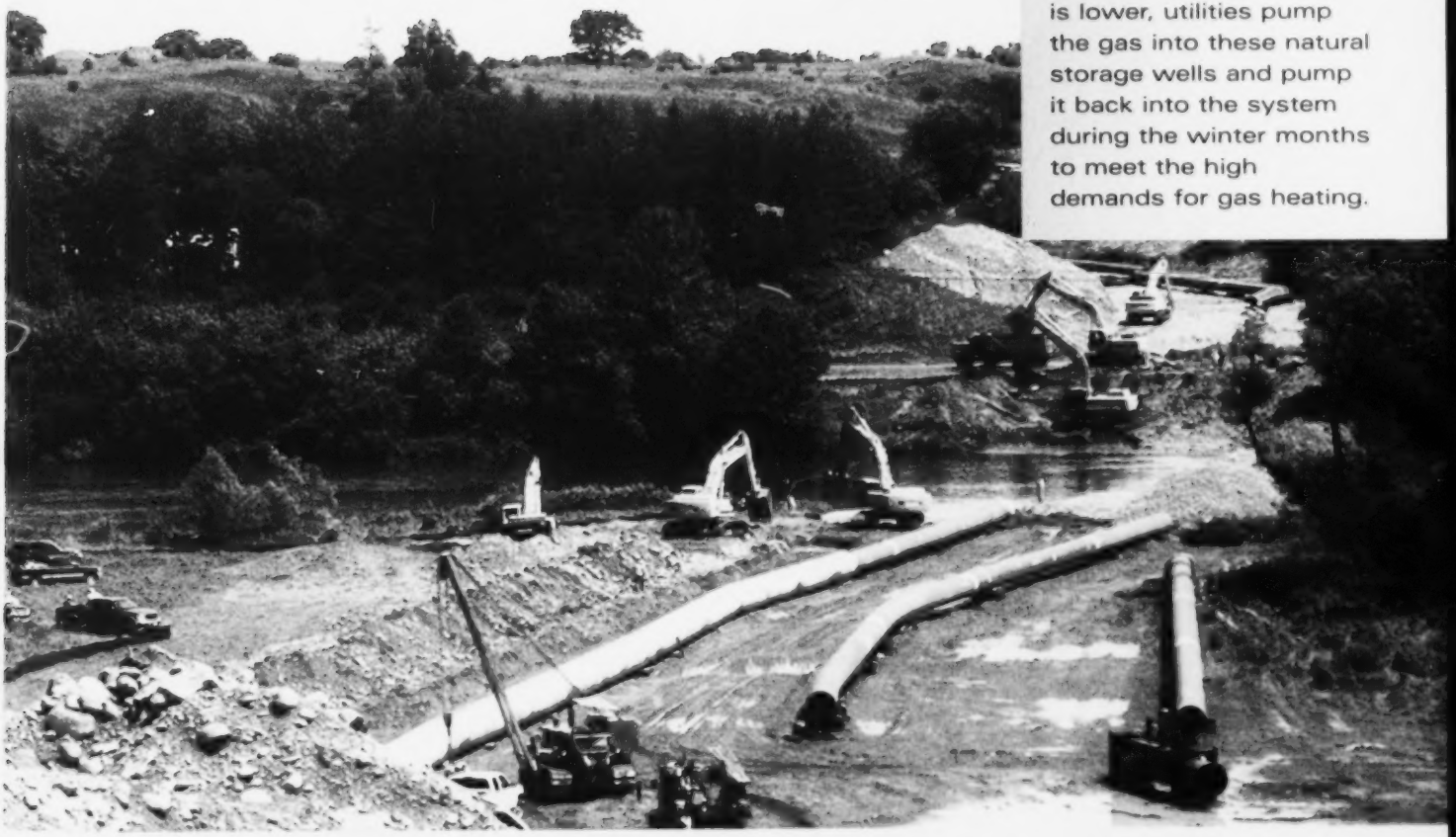
Consumers who do not choose to contract with a gas marketer are supplied by their local utility at the actual cost at which the gas was purchased. These consumers are often referred to as "system" customers. In addition to paying for the gas itself, they pay the administration costs related to the gas purchased. The distribution utility purchases a varied portfolio of gas contracts to meet the demands of all customers, including those who purchase gas from gas marketers. Demand for gas fluctuates due to weather conditions, changes in number of customers and their pattern of use and the movement of customers to and from gas marketers. To meet these uncertain demands, the utility purchases through short- and long-term contracts, monthly price-indexed contracts and the spot market. The utility also purchases gas in the low-demand months of the summer, storing it in wells from which it can be withdrawn during the peak-demand periods of winter.

The Board regulates the rates of three monopoly gas-distribution utilities: Union Gas Limited (Union), Enbridge Gas Distribution Inc. (Enbridge) and Natural Resource Gas Ltd. (NRG). These utilities are required to report their future forecast of gas costs quarterly. When a utility's gas cost forecast exceeds a set amount, the Board reviews the utility's gas cost rates and adjusts them as necessary.

The difference between what the distributor pays for gas during the year and what it charges the consumer accumulates in variance accounts, which are periodically debited or credited on consumers' bills so that consumers only pay the actual cost of gas.

Do you know?

Ontario is home to one of North America's largest natural gas storage facilities. The depleted underground wells of the continent's first oil wells are located in southwestern Ontario and are now used to store natural gas. During summer, when the demand for natural gas is lower, utilities pump the gas into these natural storage wells and pump it back into the system during the winter months to meet the high demands for gas heating.



Union Gas pipeline construction: Lowering the pipeline across the Grand River, 2002.
Courtesy of Union Gas Limited

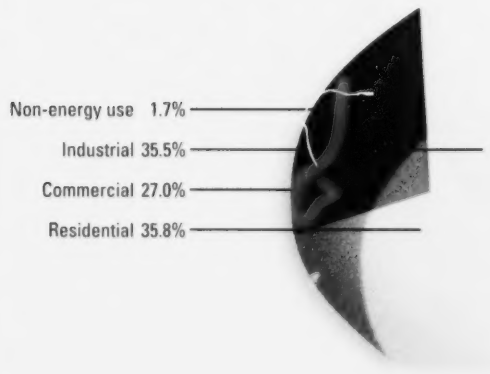
The Board does not regulate the rates of two other municipally owned natural gas distributors: Kitchener Utilities and Kingston Utilities. However, these utilities are subject to other provisions of the *OEB Act, 1998.*

During the 2002–03 fiscal year, the Board reviewed 12 applications to change gas costs by Union, Enbridge and NRG. The Board also reviewed applications by Union and by Enbridge to change distribution rates.

Consumers who purchase their natural gas supply from the rate-regulated gas utility are charged an estimate of what that gas will cost. As a result of fluctuating gas prices in North America last year, the Board approved three gas cost changes for NRG, four for Union Gas and a total of five rate changes for Enbridge.

Ontario's End-Use Natural Gas Demand, 2001

By sector (percentage of total)



Total end-use demand – 842 petajoules

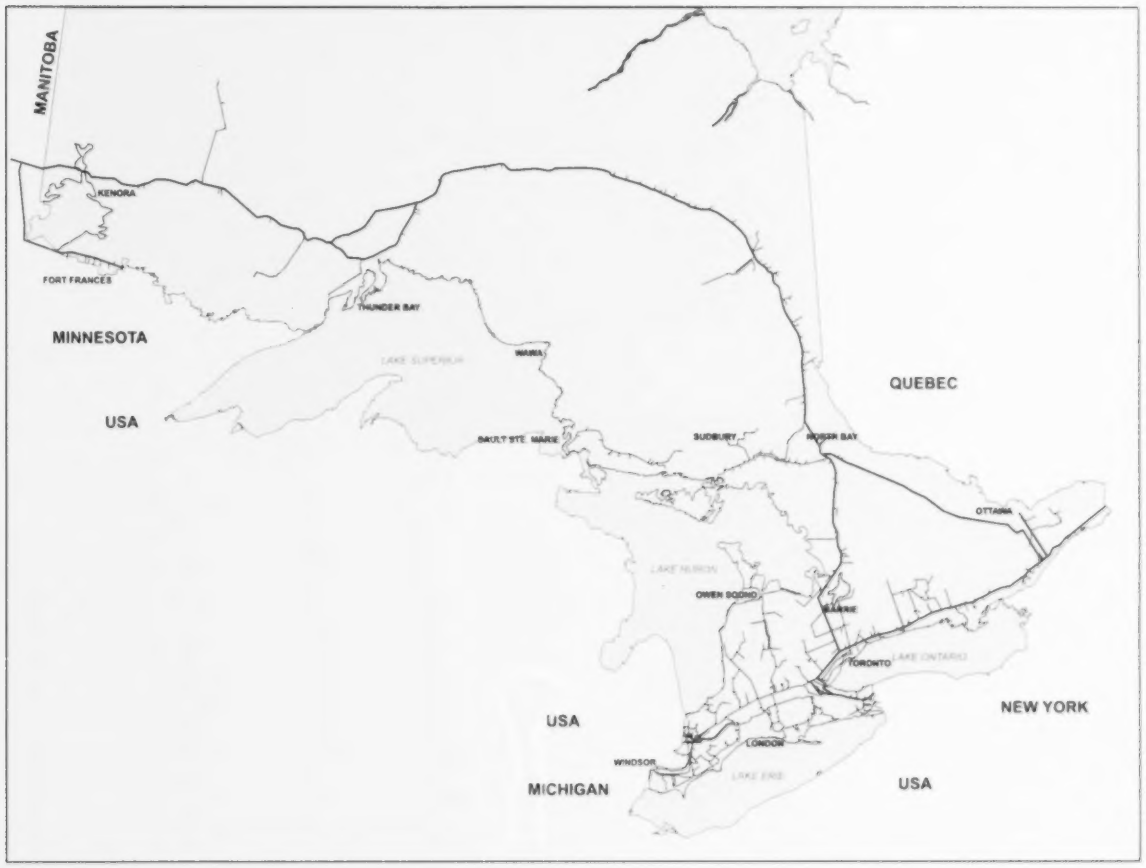
Union Gas Limited

Union Gas filed an application in July 2000, seeking approval to unbundle the rates it charges small-volume customers for upstream transportation and storage. Union pre-filed evidence that October. Because the application dealt with some matters that were also addressed in the Gas Distribution Access Rule proceeding (see page 22), there were delays in this proceeding. An oral hearing was held in February 2002 and the Board issued its decision that July.

Union also filed an application in July 2001 for the approval of rates for the sale, distribution, transmission and storage of natural gas for its fiscal years 2001 and 2002. The application was for rate adjustments under the performance-based rate-making methodology approved that same year. Union completed its evidence filing in December 2001. A settlement conference was held in March 2002 and an oral hearing of the unresolved issues followed in April. In its decision issued September 20, 2002, the Board ordered Union to clear its deferral and variance accounts for charges accumulated in 1999, 2000 and 2001. Most of the resulting charge to residential customers, about $120 per customer, related to higher gas commodity costs Union incurred in early 2001.

In May 2002, Union filed a second application for rate adjustments under its three-year performance-based rate-making plan. Evidence for this application was filed at the end of June. A settlement conference of intervenors was held in early December 2002, and an oral hearing was held in February and March of 2003. The Board was deliberating on the application at the end of the fiscal year.

Natural Gas Pipeline System in Ontario



Enbridge Gas Distribution Inc.

Enbridge filed an application in September 2001 for its fiscal-year 2002 rates. At the settlement conference held in April 2002, the parties agreed on all rate-related matters. The Board accepted this settlement, and new rates effective for Enbridge's 2002 fiscal year were implemented in August 2002. A hearing of unresolved issues took place in June and the decision was issued December 13, 2002.

In its December 13, 2002 decision, the Board determined that the applicant's decision to enter into long-term gas transportation contracts on the Alliance Pipeline in 1996 and 1997 was not prudent, and it denied the applicant's request to collect from ratepayers $11 million of costs arising from the pipeline agreement. The Board also instructed Enbridge to provide details of its outsourcing contracts in its subsequent applications. Enbridge has appealed the Board's decision to Divisional Court and this case is expected to go to trial in the summer of 2003.

In September 2002, Enbridge filed for distribution rates for its 2003 fiscal year. A settlement conference occurred in February 2003, at which all rate-related matters were settled. The Board accepted this agreement, with new and slightly lower delivery rates for fiscal 2003 to be implemented in May of 2003. The hearing of unresolved issues began in March and was continuing at the end of the fiscal year.

Natural Resource Gas Ltd. (NRG)

NRG filed a rates application in December 2002 for its fiscal years 2003 and 2004, beginning October 1 of each year. The hearing is expected to take place in May 2003.

Natural Gas Facilities Applications

In January 2002, Union filed an application to construct 23 km of 12-inch pipeline to reinforce gas supply on the Owen Sound system, specifically in the Township of Woolwich in the Regional Municipality of Waterloo and in the Township of Mapleton in the County of Wellington. The Board approved the project in August 2002 and construction was completed that November.

Union also filed an application to construct 2.9 km of 16-inch pipeline to supply gas to the proposed Brighton Beach generating plant in Windsor. The Board approved the request in November 2002 and construction of the pipeline was completed over the winter.

In June 2002, Enbridge requested that the Board approve, and issue a Certificate of Public Convenience and Necessity to allow, construction of 14 km of extra-high-pressure steel pipeline to provide natural gas service to Merrickville in eastern Ontario. The Board approved the application in October 2002.

Enbridge also applied for approval to operate the Chatham D gas storage pool in the municipality of Chatham-Kent and to construct 3 km of pipeline. The Board approved the project in April 2002 and construction was completed that summer.

Gas Distributor-Municipality Franchise Agreements

The three gas distributors are required to enter into franchise agreements with each municipality in their territory, and the Board is responsible for reviewing and approving the terms and conditions of those agreements

Franchise agreements specify the conditions under which a distributor can maintain and expand its delivery network within a municipality. The Board is required to review and approve the terms and conditions of these agreements, which are based on a model developed by the OEB. During fiscal 2002–03, the Board reviewed and approved applications to renew 29 franchise agreements between local distributors and municipalities.

Highlights in Electricity Regulation

Market-Readiness Project – Electronic Business Transactions Standards

The Electronic Business Transactions (EBT) Standards govern the electronic exchange of information to facilitate settlement among retailers and distributors in the retail electricity market, as required by the Board's Retail Settlement Code. Board staff continued to work actively with electricity industry participants on EBT Standards through the EBT Standards Advisory Committee and Working Group, which had previously developed version 2.0 of the standards that the Board set as a baseline document for market opening.

Hydroelectric generating station on the Ottawa River
Courtesy of Ontario Power Generation

As a result of the work through this year, version 2.2 of the standards will be implemented in July 2003. Since market opening, the working group has moved to a model whereby the providers of the "hub" Internet EBT management services share the responsibility of reviewing revisions and proposing changes to the EBT Standards.

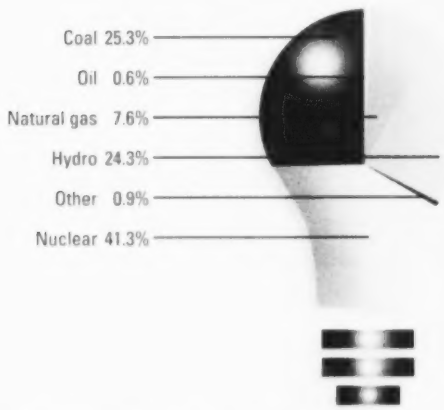
Electricity Distribution Rates

The *OEB Act, 1998*, provides that the Board approve rates for electricity distributors and transmitters. In addition, the *Electricity Act, 1998*, requires that the Independent Electricity Market Operator (IMO) submit for the Board's review its projected expenditures and revenue requirements, as well as the fees it proposes to charge during the year.

One of the Board's major tasks was establishing market-ready, unbundled electricity rates. This project began with the development and publication of the *Electricity Distribution Rate Handbook* in the spring of 2000. Distribution rate increases were phased in over three years to mitigate the impacts caused by rate restructuring, with the annual adjustment occurring by March of each year. In fiscal 2002–03, the Board received approximately 90 electricity rate applications requesting new rates to be effective retroactive to March 1, 2002.

Ontario's Electricity Generation, 2001

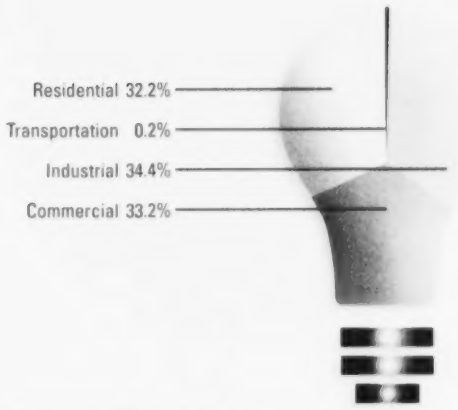
By source (percentage of total)



Total input energy – 1,577 petajoules
Total end-use and losses – 553 petajoules

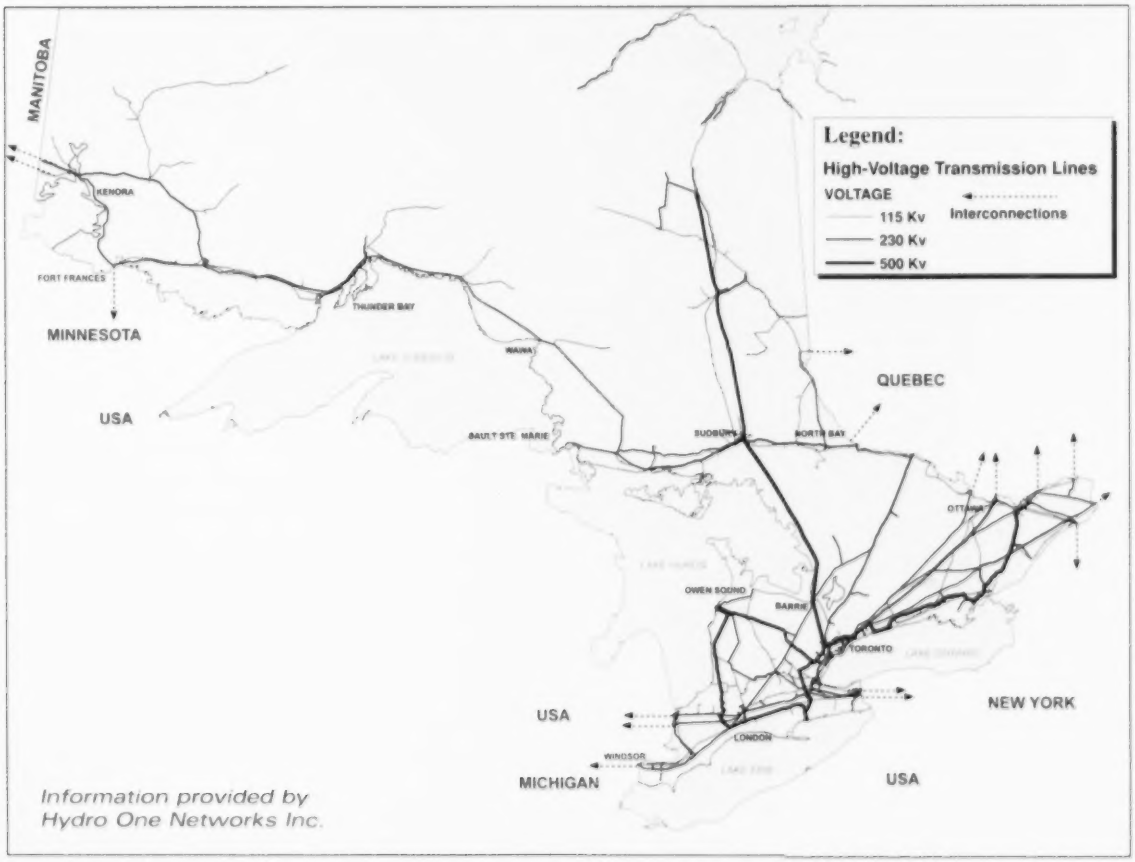
Ontario's End-Use Electricity Demand, 2001

By sector (percentage of total)



Total end-use demand – 497 petajoules

Hydro One High-Voltage Transmission Network and Interconnections



Hydro One Networks Inc.'s distribution operations provide low-voltage transmission services to a number of utilities that are not connected to the high-voltage Ontario electricity transmission grid operated by the IMO. The rates for these low-voltage assets were the subject of an oral hearing held in April 2002. The Board issued its decision in this matter in June 2002.

While the Board was processing these new applications, it was also dealing with over 80 interim decisions, mostly related to distribution utilities acquired by Hydro One. In addition, several motions had been filed by utilities to vary previous decisions. At the time of the announcement of the government's legislated price freeze in November 2002, the Board had issued 21 electricity decisions and orders and was deliberating on approximately 100 other applications. The *EPCS Act, 2002*, deemed the interim orders to be final and applicable to electricity used on or after December 1, 2002. As of December 9, 2002, all proceedings for applications and motions were discontinued by the new legislation.

IMO 2003 Budget

The IMO's 2002 budget was continued into 2003 with no adjustments, in accordance with the *EPCS Act, 2002*.

Electrical Facilities Applications Approved

Pursuant to regulations, a Board order is required only for the construction of transmission lines (generally at voltage levels above 50 kilovolts, or kV) that are longer than two kilometres.

During fiscal 2002–03, Hydro One applied for approval to construct 115 kV transmission lines and station facilities to reinforce supply in the Ottawa city centre. The Board's review was in progress at year-end. Also this year, the Board approved the following three applications asking the Board to vary previous decisions:

- *a Sithe Energies Canadian Development Ltd. application to vary conditions of approval;*
- *a TransAlta Energy Corp. application to vary the requirement to obtain a transmitter licence; and*
- *a Hydro One Networks Inc. application to extend a project commencement date to December 31, 2003.*

Do you know?

By reducing their energy consumption, consumers can lower their energy bills and help ensure a sufficient energy supply in Ontario. Here are a few ways:

- Close blinds in the summer to keep hot sunlight out, and open them in the winter to let in the warmth.
- Set air conditioners to 26 degrees Celsius/79 degrees Fahrenheit or higher, or use fans as an alternative.
- Turn off lights when they are not needed, as well as computer monitors and televisions when not in use.
- Consider replacing incandescent bulbs with compact fluorescent light bulbs.

Corporate Changes – Mergers, Acquisitions, Amalgamations and Divestitures

The number of local distribution companies (LDCs) has decreased from over 300 a few years ago to less than 100 in fiscal 2002–03. OEB approval is required for applications involving mergers, acquisitions, amalgamations and divestitures – frequently called MAADs – in Ontario's electricity distribution sector. The Board protects electricity consumers in such transactions by ensuring that regulated companies remain financially viable and continue to provide consistent, high-quality service. In fiscal 2002–03, the Board received 13 MAAD applications for approval. It completed its review of all of the applications by the end of the year.

Highlights in Licensing

The *OEB Act, 1998*, authorizes the Board's director of licensing to issue licences to all electricity market participants and to natural gas marketers. During fiscal 2002–03, the director issued over 87 licences to electricity retailers, wholesalers and generators.

Prior to market opening, the Minister of Energy issued transitional licences to local distribution utilities and some generators and transmitters. These licences expire in 2003, and the Board is in the process of reviewing and reissuing final licences to over 100 market participants.

Type of Licence	Issued	Pending
Electricity		
Generation	130	11
Transmission	5	4
Distribution	99	2
Wholesaler	142	7
Retailer	85	23
IMO	1	–
Natural Gas		
Marketer	41	6

Licence Amendments and Exemptions

During fiscal 2002–03, the Board completed 13 licence amendments. Another 15 amendment applications were pending at fiscal year-end. Most amendment requests were for name changes; however, towards year-end the Board received a number of applications seeking changes to distribution service territories. These applications are expected to be heard in the summer of 2003. The Board also processed a small number of licence amendments for exemptions to the Affiliate Relationships Code and the Standard Supply Service Code.

Highlights in Regulatory Policy – Codes, Rules and Rate Development

Gas Distribution Access Rule

After extensive stakeholder consultations, the Board issued a Gas Distribution Access Rule (GDAR) on December 11, 2002. This rule relates to the conduct of gas distributors towards gas vendors, including gas marketers, and to access to the distribution services provided by distributors. GDAR defines fundamental principles for access to distribution services and standard business practices on matters that include billing options and service transaction requests.

To phase in the new rule, the Board instructed each gas distributor to file for Board approval an implementation plan and the form of service agreement that it intended to offer gas vendors. On January 10, 2003, Enbridge and Union each filed a Notice of Appeal to the Divisional Court, Superior Court of Justice. The Board subsequently suspended the implementation of GDAR, pending the outcome of the appeal.

Transition-Cost Accounting Guidelines

Several audits were carried out by the Board's energy returns officer to assess whether or not certain costs incurred by electricity LDCs to prepare for the competitive marketplace – called transition costs – would be eligible for recovery. To address generic issues raised through the audit process, the Board developed new Guidelines for Reporting LDC Transition Costs. The guidelines, published in January 2003, standardized the reporting format for LDCs.

Second-Generation Electricity Rates

The Board continued this year to develop the second-generation performance-based rate regulation plan (PBR II) for LDCs. The goal of PBR II is to promote an Ontario electricity distribution sector that is as efficient as possible, while ensuring that customers throughout the province continue to receive accessible, reliable and high-quality service. The plan must balance the financial viability of the industry with the right of consumers to pay just and reasonable rates.

As a result of the *EPCS Act, 2002*, the original schedule for developing PBR II was revised. Work in 2003 includes determining cost allocation, reviewing the distributor's role with respect to demand-side management and reviewing and further developing the service quality regulation of electricity distributors. Work in other areas will begin in 2004 and 2005, and the Board will take into account government legislation and industry issues.

Retailers as Wholesale Market Participants

The OEB and Independent Electricity Market Operator (IMO) co-chaired a stakeholder working group of LDC and retailer representatives to study the feasibility of requiring retailers to become wholesale market participants. As wholesale market participants, retailers would settle their wholesale market purchases of electricity directly with the IMO, which would reduce default risk and bridge financing costs for LDCs. The final report, delivered in early 2003, concluded that the net financial and market efficiency benefits to LDCs of making retailers wholesale market participants were uncertain and likely to be insignificant compared to other initiatives to reduce LDC cash-flow pressures. The working group recommended that other actions be pursued to improve LDCs' cash flow before requiring retailers to become wholesale market participants.

Highlights in Compliance and Enforcement

The OEB carried out a number of activities through its market surveillance, audit and investigative functions with respect to compliance with electricity licences, rules and orders of the Board.

Market Surveillance

The OEB is responsible for monitoring how well the new market is working. As part of this role, the Board may issue reports to the Minister of Energy on the efficiency, fairness, transparency and competitiveness of the market.

To enable the Board to carry out its market surveillance responsibilities, it developed monitoring and reporting requirements designed to ensure that the OEB receives the information it needs to conduct high-level monitoring of the market. An electricity wholesale-market database was developed in fiscal 2002–03 for the purpose of analyzing market developments and trends. In addition, market surveillance staff kept in close contact with the Independent Electricity Market Operator and the federal Competition Bureau as set out in the Joint Statement on Competition Oversight.

The OEB's market surveillance responsibilities support its overall competition oversight role. A key responsibility is overseeing the Market Power Mitigation Agreement, which, through its price-cap and rebate mechanisms and its market-share reduction targets, will decrease the market power of Ontario Power Generation Inc. (OPG) to 35 per cent in 10 years. The OEB reviews OPG's market-share reduction or decontrol transactions to ensure that OPG's share is reduced, leading to a more competitive market. A conceptual framework was developed to help guide the Board's oversight of OPG's decontrol transactions. This framework was applied in the Board's review and approval of the first such transaction – OPG's lease of the Bruce Nuclear Generating Station.

Reporting and Record-Keeping Requirements

As part of its monitoring role, the Board developed, in consultation with stakeholders, new Reporting and Record-Keeping Requirements for electricity-market participants. These requirements were issued in October 2002 and constitute the Board's current requirements to maintain and file information under the licence conditions. The Board or the director of licensing may require additional information from time to time, either from a specific licensee or from a class of licensees.

To facilitate the filing of information by market participants, the Board developed electronic forms and systems that allow market participants to easily file their quarterly information through a secure Internet connection.

Audits Conducted by the Energy Returns Officer

The OEB's energy returns officer completed a number of audits in fiscal 2002–03, including a review of one electricity distributor's business processes and information systems involving customer information, and audits of eight LDCs to assess general financial positions and cash-flow pressures. As noted earlier, several audits were also carried out to assess transition costs incurred by electricity LDCs.

Consumer Complaints

The majority of callers to the Board's customer service centre request information about the energy markets, restructuring activities and the Board's role in regulating the natural gas and electricity industries. However, a number of consumers call with more complex complaints and concerns about market participants, including the activities of gas marketers or electricity retailers who have contacted them. Consumers are asked to first attempt to resolve the matter with their retailer or marketer.

Complaints that cannot be resolved between consumers and their gas marketer or electricity retailer are referred to a third-party dispute resolution service. During fiscal 2002–03, the Board referred a total of 5,010 complaints to the third-party service provider. Of these, 4,740 were resolved. The remainder are in process.

Inquiries to Ontario Energy Board	
Total number of calls to IVR*	75,795
Calls handled by public information officers	49,899
Letters	10,003
E-mails	3,447
Complaints	
Complaints referred to dispute resolution service	5,010
Complaints resolved	4,740
In process	270

* The Interactive Voice Response system features information on a wide range of popular energy topics, including the new electricity market, electricity retailers, natural gas bills and gas marketers. Callers can, however, speak directly to a public information officer at any time.

Retail Gas and Electricity Sales

By the end of the fiscal year, approximately one-half of all gas consumers and one-quarter of all electricity consumers had chosen to purchase their energy supply through a retail marketer. The predominant marketing channel for residential retail gas and electricity remains door-to-door sales and commission sales. The Board's director of licensing introduced a number of programs to reduce misrepresentations and other sources of consumer complaints about the retail market. However, the Board remains determined that the retail market be seen by Ontario consumers as a legitimate and attractive option for energy supplies.

Coordinating Retail Compliance

Over the past year, the Board sought ways to maximize its compliance and enforcement activities by working with other agencies. The director of licensing has worked with the Ministry of Consumer and Business Services and the fair marketing standards branch of the federal Competition Bureau to ensure that compliance issues do not fall into any "jurisdictional gaps."

The director also worked with various Ontario police forces to develop a protocol to respond to complaints about energy supply contracts and marketing and allegations of criminal activity with respect to the marketing of natural gas and the retailing of electricity in Ontario. Under the protocol, the OEB is the first point of contact for complaints. Information about serious allegations is shared with participating police forces. The Board thanks all the participating police forces, and especially the Metro Toronto fraud squad, for their key role in developing the protocol.

Energy Marketing and Misrepresentation

In late 2001, legislative amendments were made providing the director of licensing with the authority to issue administrative penalties for licence violations.

During fiscal 2002–03, in response to significantly higher volumes of complaints received by the Board, the director of licensing launched a program for investigating and resolving alleged electricity and natural gas contract forgeries.

Do you know?

Wind energy, a renewable energy source, is the fastest growing electricity source in the world. Electricity is produced when wind propels the blades of wind turbines. A shaft rotates a dense coil of insulated wire between the poles of a powerful magnet in the generator, which creates an electrical current. As of February 2003, Ontario had 14.6 megawatts of commercial-scale wind capacity installed.

The following actions were taken under this program:

- *A protocol was issued to all electricity retailers and gas marketers outlining procedures for assisting customers when a forgery may have occurred. The procedures include cancelling the forged contract and reimbursing the customer where required. Retailers and marketers are also required to verify all other customer contracts sold by an offending agent.*
- *A reporting protocol for allegedly forged contracts was put in place with Greater Toronto Area police forces, the Ontario Provincial Police and other police services. Under the protocol, the Board is the primary contact for alleged energy-contract forgery cases and also the body responsible for reporting all forgery cases to police.*

The Board's licensing and application branch directly investigated 552 alleged forgery cases during fiscal 2002–03, with nearly two-thirds of these cases involving natural gas contracts and the remainder involving electricity contracts. A total of 251 forgery protocols were implemented during the past year.

Province-wide implementation of these protocols resulted in the cancellation of over 1,500 contracts and termination of employment for 150 sales agents. Retailers and marketers sent out over 50,000 verification letters to customers who were sold contracts by offending agents.

Streamlined enforcement measures and consumer protection legislation implemented during fiscal 2002–03 have significantly reduced the incidence of forgery complaints in Ontario's energy marketplace, with an 80 per cent reduction in volume from the summer of 2002 to fiscal year-end.

Administrative Penalties

In April 2002, the director of licensing issued administrative penalties totalling $56,500 to two electricity retailers for violations of the Electricity Retailer Code of Conduct. In both cases, the director found that sales agents had failed to identify themselves or to make it clear that they were not representing an electricity distribution utility. In issuing these penalties, the director made clear the Board's intention of holding licensed retailers accountable for the behaviour of their door-to-door sales agents.

Expanding Consumer Protection

The energy licensing section worked throughout the year to adopt the OEB's expanded role in consumer protection. A new complaint handling procedure was introduced to more quickly identify and act upon serious complaints. Contractual disputes continue to be forwarded to the Board's third-party dispute resolution service, which is funded by licensed electricity retailers and gas marketers. This year, 95 per cent of complaints referred were resolved. Allegations of forgery, intimidation or serious misrepresentation by door-to-door energy salespersons are immediately referred to licensing staff for investigation. The director works with licensed electricity retailers and gas marketers to suspend the sales activity of any salesperson who is being investigated for allegations of a serious offence.

Code Enforcement

During the last fiscal year, the director of licensing carried out two enforcement investigations relating to the Affiliate Relationships Code for Electricity Distributors. In one case, the director found that an inappropriate transfer of customer information had occurred, and in the other, that inappropriate transfer pricing practices had occurred. In both cases, the utilities under investigation cooperated with the director's office and corrected these practices.

Highlights in Administrative Practices

New Rules of Practice and Procedure

Following consultations with stakeholders, the Board issued new Rules of Practice and Procedure in October 2002. The rules set out the Board's requirements and processes for applicants and intervenors and give procedural guidance to everyone who does business with the OEB. The amended rules were needed to accommodate changes to the Board's roles and responsibilities that were introduced in the *Energy Competition Act, 1998*. They also reflect other legislative changes, such as amendments to the *Statutory Powers Procedure Act*.

New Practice Directions

To provide further detail about what is required under the Rules of Practice and Procedure, the Board is developing a number of Practice Directions in consultation with stakeholders. Compliance with Practice Directions is mandatory.

Practice Directions for Appeals to the Ontario Energy Board were issued in October 2002. They provide procedural guidance for specific appeal and review proceedings.

The Board is responsible for determining who is eligible for cost awards and who pays them. Practice Directions on Cost Awards were issued in February 2003. The document sets out the requirements intervenors must meet before they are eligible to apply for an award of costs and the principles the Board uses in determining the amount of the award, as well as a tariff setting out the maximum allowable charges for legal counsel, consultants and related disbursements.

Highlights in Communications

Because of the dramatic changes taking place in Ontario's energy industry, consumers and market participants need access to information, and communication plays a key role in this area. The Board's communication activities include consumer and stakeholder information and education, media relations and issues management.

Customer Service

The OEB operates a customer service center that responds to inquiries from consumers about natural gas or electricity issues. During fiscal 2002–03, the centre handled a high number of calls, especially in the months leading up to and following the opening of the new electricity market. The centre received a total of 75,795 calls to its interactive voice response system and, of those, 49,899 callers chose to speak with a public information officer.

In addition to telephone calls, the Board responded to 3,447 electronic inquiries and over 10,000 written requests for information about gas, electricity and other energy-related issues.

Retailer Contract Information Line

Prior to market opening, the OEB worked with retailers to send welcome letters to 857,000 customers who would be supplied with electricity through signed retailer contracts as of May 1, 2002. These letters provided contract and billing information and outlined retailers' obligations under the OEB's Electricity Retailer Code of Conduct and the *Consumer Protection Act*. An independent, retailer-funded call centre was also established, and it responded to 2,400 inquiries resulting from the welcome letter.

Redesigned Web Site

The OEB Web site, at www.oeb.gov.on.ca, provides the Board with a major link to the public, energy market participants and stakeholders. In fiscal 2002–03, the OEB Web site was redesigned to be more user-friendly and to help visitors more easily access information. The new site features streamlined navigation, search capabilities and an enhanced consumer information section. Visitors can access major Board decisions and important regulatory documents such as legislation, codes, procedures and licence application forms. General information is also available, including consumer fact sheets, news releases, Ontario energy statistics and recent presentations made by members and staff of the Board. The consumer information section contains current consumer notices, explanations of energy rates and prices and descriptions of different forms of energy.

Presentations

Another way the OEB communicates information to market participants and stakeholders is through speaking opportunities. During fiscal 2002–03, the Board's Chair, members and staff made approximately 30 presentations to a variety of stakeholder and public groups, ranging from national and provincial industry conferences to official delegations visiting from Korea, India, China and the Philippines.

Highlights in Corporate Services

A Streamlined Regulatory Process

The OEB is committed to delivering its mandate as efficiently as possible. In this regard, computer and communications technology continue to play a significant role. The Board continued work on the Electronic Regulatory Filing (ERF) initiative, which is intended to allow the electronic filing and exchange of information. The goal of ERF is to streamline regulatory processes, improve service levels and reduce the cost of regulation.

During fiscal 2002–03, the OEB continued to roll out ERF internally as well as to stakeholder groups. Using the Internet, visitors can view, download and print from more than 6,000 current and historical documents stored in the ERF Repository at http://erf.oeb.gov.on.ca. Another 10,000 historical documents, which represent the majority of the Board's decisions and orders issued since the OEB's inception in 1960, will be loaded by late 2003.

The OEB has exceeded its commitment to produce 75 per cent of all regulatory documents using ERF by the end of fiscal 2002–03. For the past two years, electricity distributors have been filing their trial balances electronically, using the Utility Filing System (UFS). This year, the Board's information and information technology staff developed and launched the electronic forms and systems to allow quarterly filing of the Board's Electricity Reporting and Record-Keeping Requirements by market participants.

Looking ahead, the OEB has requested commitments from its major stakeholders with respect to both the production of electronic documents and the submission of these documents to the repository, as well as the time frame for stakeholders' ability to participate in a fully electronic (paperless) hearing.

Cost Awards

Public hearings provide an opportunity for individuals and groups to have a voice in the hearing process. They ensure that the Board is well informed before it makes its decisions. Under section 30 of the *OEB Act, 1998*, the Board has the authority to reimburse intervenors for costs they may have incurred while participating in Board proceedings. During fiscal 2002–03, intervenors received $1,458,671 in cost awards.

Financial Report

for April 1, 2002 to March 31, 2003

The Ontario Energy Board is a regulatory agency of the Government of Ontario and is subject to the government's financial and administrative policies as established by the Management Board of Cabinet and the Minister of Finance. The Board is a full-cost-recovery agency, and all monies collected on its behalf are paid into the province's Consolidated Revenue Fund.

The Board submitted its annual budget to the Ministry of Energy for incorporation into the Ministry's estimates. It was presented first to the Management Board of Cabinet and then to the provincial Legislature for approval. A table summarizing the Board's financial data for the fiscal year 2002–03 follows.

Cost Recovery

The *OEB Act, 1998*, provides for the full recovery of the Board's costs in three ways:

- *First, the Act gives the Board the authority to set and charge fees, such as licence fees, application fees and other fees.*
- *Second, the Act allows the Board to make an annual assessment of all the fixed costs and expenses it incurs in carrying out its duties.*
- *Third, the Act gives the Board the ability to recover out-of-pocket or variable costs that are incurred directly by the Board and that are associated with the conduct of its proceedings.*

Most of the Board's operating costs are recovered from regulated utilities through an annual assessment of fixed costs and expenses, using a formula defined in a regulation made under the *OEB Act, 1998*.

OEB Spending Analysis, Fiscal 2002–03 ($)

Standard Account	Approved Budget	Preliminary Actual Expenditures (1)
Salaries and wages	7,028,900	7,427,084
Employee benefits	1,218,800	1,233,794
Transportation and communication	974,400	444,157
Services	7,670,600	6,058,007
Supplies and equipment	1,043,800	393,600
Total	17,936,500	15,556,642

(1) As reported by the cash method.

OEB Cost Recovery Analysis, Fiscal 2002–03 ($)

Account	Actual Non-Tax Revenue	(1)
Cost assessment	14,961,223	(2)
Hearing costs	179,031	
Application filing fees	88,271	
Fines and penalties	56,500	
Prior year(s) recoveries	360	
Total	15,285,385	

(1) As reported by the cash method
(2) Cost assessment ($) (based on estimated expenditures), broken down, by class of payer, as follows:

Utilities	Amount
Electricity distribution	7,734,166
Electricity transmission	2,856,889
Gas	4,370,168
Total amount collected	14,961,223

How to contact the Board:

Ontario Energy Board
P.O. Box 2319
2300 Yonge Street, Suite 2601
Toronto, ON M4P 1E4
Telephone: (416) 481-1967 or
Toll-free in Canada: 1-888-632-6273
Fax: (416) 440-7656

The Board's Web site is located at www.oeb.gov.on.ca.

To reach the OEB Customer Service Centre call:
Toll free: 1-877-632-2727
In Toronto: (416) 314-2455

Copies of this annual report, as well as other Board publications, may be obtained through the Board.

ISSN 0317 – 4891

Ontario

COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

2002-2003

RAPPORT ANNUEL

Commission de l'énergie
de l'Ontario

C.P. 2319
2300, rue Yonge
26e étage
Toronto (Ontario) M4P 1E4
Téléphone : (416) 481-1967
Télécopieur : (416) 440-7656

Ontario Energy
Board

P.O. Box 2319
2300 Yonge Street
26th Floor
Toronto ON M4P 1E4
Telephone: (416) 481-1967
Facsimile: (416) 440-7656

L'honorable John Baird
Ministre de l'Énergie

J'ai l'honneur de présenter le rapport annuel de la Commission de l'énergie de l'Ontario décrivant les principales activités de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2003.

Veuillez agréer, votre Honneur, l'assurance de ma très haute considération.

Paul Vlahos

Paul Vlahos
Président

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président 2

Floyd Laughren
prend sa retraite à titre de président 4

Membres de la Commission —
2002 – 2003 5

Coup d'œil sur la Commission
de l'énergie de l'Ontario 8

Journal de l'année :
faits saillants de l'exercice 2002 – 2003 12

Rapport financier
pour la période du 1er avril 2002 au 31 mars 2003 29

Mot du président

L'exercice 2002 – 2003 a été particulièrement mouvementé et a présenté de nombreux défis pour les membres du conseil d'administration ainsi que pour le personnel de la Commission de l'énergie de l'Ontario.

Le 1er mai 2002, un nouveau marché de l'électricité a été ouvert en Ontario. Pour la première fois dans l'histoire de la province, la production d'électricité est devenue une activité concurrentielle. Le nouveau marché fut le résultat plus de cinq ans de planification par le gouvernement de l'Ontario, la Commission, la Société indépendante de gestion du marché de l'électricité, les producteurs, les services publics de distribution, les autres participants au marché et les intervenants. La volatilité du prix de l'électricité qui a eu lieu par la suite, en raison d'une production inférieure à celle prévue et d'une demande élevée, ainsi que la volatilité inhabituelle du prix du gaz naturel, ont mis la Commission sur la sellette et épuisé ses ressources lui permettant de répondre aux préoccupations et aux problèmes de l'industrie et des consommateurs.

L'exercice nous a apporté deux nouvelles lois et deux réexamens. La *Loi de 2002 sur la fiabilité de l'énergie et la protection des consommateurs* (projet de loi 58), laquelle comprenait la « Charte des droits des consommateurs d'énergie », a élargi et renforcé le rôle de la Commission en matière de protection du consommateur. La *Loi de 2002 sur l'établissement du prix de l'électricité, la conservation de l'électricité et l'approvisionnement en électricité* (projet de loi 210) a plafonné le prix de l'électricité pour les petits consommateurs et elle a gelé les tarifs de transport et de distribution. Les requêtes auprès de la Commission en vue de modifier les tarifs de l'électricité doivent maintenant être approuvées par le ministre de l'Énergie avant de faire l'objet d'une instance devant la Commission.

Le gouvernement a entrepris un examen de la Commission, dont le point culminant fut le dépôt d'une loi modifiant le mandat et la gouvernance de la Commission. Le ministre de l'Énergie a également demandé un examen indépendant des tarifs d'électricité et de la conception des factures d'électricité.

En plus des affaires courantes traditionnellement traitées par la Commission, celle-ci a terminé et publié la règle d'accès à la distribution de gaz, laquelle définit l'accès aux services de distribution par les marchands de gaz; les exigences en matière d'établissement de rapports et de tenue de dossiers, lesquelles définissent les règles que doivent respecter les participants au marché lorsqu'ils maintiennent et déposent des données; de nouvelles règles de pratique et de procédure ainsi que les directives de pratique applicables en vertu de ces règles lors d'appels et d'attribution des dépens. L'admissibilité aux dépens a été réexaminée et le processus d'évaluation des coûts a été rationalisé. Bon nombre d'autres consultations étaient en cours à la fin de l'exercice.

La protection des consommateurs a continué d'être une priorité. La Commission a poursuivi l'élaboration d'outils et de protocoles pour assurer la conformité des détenteurs de permis. De plus, elle a mené des enquêtes à la suite de plaintes de consommateurs concernant des allégations d'activités inappropriées par certains détaillants d'électricité et revendeurs de gaz. La

Commission a également travaillé avec divers services de police de l'Ontario afin d'élaborer un protocole de déclaration et d'enquête en matière de falsification.

Je remercie tout particulièrement l'industrie, les groupes de consommateurs et les autres intervenants pour leur participation à l'élaboration des projets de règlements et des politiques de la Commission. La Commission s'en remet à ces organismes pour l'aider à déterminer les questions auxquelles est confronté le secteur de l'énergie et je les remercie au nom de la Commission pour leur inestimable contribution.

J'aimerais saluer les membres du conseil d'administration qui nous ont quitté cette année : Sheila Halladay, Judith Simon, F. Anne Drozd et Thomas O'Grady, qui ont tous apporté une contribution importante au cours de leur mandat. En décembre 2002, après avoir œuvré cinq ans à titre de président, Floyd Laughren a quitté la Commission pour prendre une retraite bien méritée. Nous remercions Floyd pour avoir su diriger la Commission avec sagesse et patience durant ces années parfois turbulentes.

Depuis la retraite de M. Laughren, j'ai joué le rôle de président intérimaire. Ce fut un honneur et un privilège, mais aussi un défi redoutable. En juin 2002, George Dominy a quitté son poste de vice-président, mais nous avons la chance de retenir ses services à titre de membre à temps partiel. Ma tâche à titre de président intérimaire a été facilitée par l'aide et la collaboration des membres du conseil, tant ceux qui œuvrent à plein temps que ceux qui y participent à temps partiel. Je remercie également tout le personnel pour son soutien et sa coopération.

Par ailleurs, j'ai le plaisir d'accueillir l'honorable Howard Wetston, c.r., qui assume le rôle de président à compter du 30 juin 2003 pour mener la Commission dans ce qui s'annonce une autre époque extraordinaire de notre histoire et de notre évolution.

Les membres du conseil d'administration et le personnel se sont adaptés à de nombreux changements au cours de cette année en démontrant leur professionnalisme et leur dévouement caractéristiques. J'ai confiance qu'ils sauront relever les défis auxquels ils seront confrontés et qu'ils feront preuve du même esprit au cours du prochain exercice et au-delà. Avec le soutien des intervenants, nous poursuivrons l'évolution du secteur de l'énergie de l'Ontario.

Paul Vlahos,
Président

FLOYD LAUGHREN PREND SA RETRAITE

À TITRE DE PRÉSIDENT

Le 31 décembre 2002, Floyd Laughren a pris sa retraite à titre de président de la Commission de l'énergie de l'Ontario.

M. Laughren a été nommé président en mars 1998 après 27 années de carrière en politique provinciale comme député de la circonscription de Nickel Belt. Parmi ses nombreuses réalisations, il a été notamment ministre des Finances et vice-premier ministre sous le gouvernement de Bob Rae.

Au cours des cinq dernières années, Floyd a dirigé la Commission alors qu'elle traversait une période de changements importants tandis que la Commission a assumé la responsabilité de réglementer l'industrie de l'électricité restructurée ainsi que celle d'élaborer et de mettre en œuvre le cadre réglementaire nécessaire pour le nouveau marché concurrentiel. Il a étroitement collaboré à l'initiative de préparation du marché, laquelle a coordonné les préparations techniques des distributeurs d'électricité de la province en vue de permettre l'ouverture du marché le 1er mai 2002.

Le 16 janvier 2003, de nombreux amis et collègues de la Commission, des industries du gaz naturel et de l'industrie ainsi que les membres de l'Assemblée législative de l'Ontario se sont joints à Floyd et à sa famille et ont salué les accomplissements et sa contribution au fil de sa longue carrière dans la fonction publique. L'Assemblée législative était un endroit approprié pour y donner cette célébration, étant donné qu'elle est le siège de nombreux souvenirs pour Floyd.

Les membres du conseil d'administration et le personnel offrent leurs meilleurs vœux à Floyd à l'occasion de sa retraite bien méritée. Nous le remercions pour sa vision, son intégrité et son leadership qui nous ont guidés durant cette période exigeante.

Le président Floyd Laughren prononce un discours à l'intention de sa famille et de ses amis lors d'une réception tenue en janvier 2003 en l'honneur de sa retraite.

MEMBRES DE LA COMMISSION —

2002 – 2003

Paul Vlahos, président

Paul Vlahos a été nommé président intérimaire de la Commission en décembre 2002. M. Vlahos, membre à temps plein de la Commission depuis octobre 1994, remplit les fonctions de vice-président de la Commission de l'énergie de l'Ontario depuis avril 2000. Avant sa nomination, M. Vlahos a occupé divers postes dans le secteur du gaz naturel et à la Commission de l'énergie de l'Ontario. Il a également été directeur général de la Commission ontarienne des services téléphoniques. Par ailleurs, M. Vlahos a enseigné l'économie à l'Université du Nouveau-Brunswick et est titulaire d'une maîtrise en économie. Le mandat actuel de M. Vlahos prend fin en octobre 2003.

MEMBRES À TEMPS PLEIN

D Malcolm Jackson a été nommé membre de la Commission en mars 2000. Au cours de la décade précédente, il a dirigé une société d'experts-conseils en économie et en finances qui se spécialise dans le domaine de l'énergie et des services publics. Il a également été administrateur dans plusieurs entreprises privées. Il a siégé à la Commission de 1986 à 1989, après avoir occupé divers postes de cadre supérieur dans des sociétés de production de pétrole et de gaz ainsi que des sociétés de construction d'oléoducs. M. Jackson est titulaire d'une maîtrise et d'un doctorat en sciences, de même que d'une maîtrise en administration des affaires. Le mandat actuel de M. Jackson prend fin en avril 2003.

Ken McCann a été nommé membre à temps plein de la Commission en septembre 2000. Il a commencé sa carrière avec la Fraternité internationale des ouvriers en électricité où il a été employé pendant 13 ans. Propriétaire et exploitant de la McCann Electric Limited depuis 25 ans, il compte un total de 38 années d'expérience dans les milieux industriels, commerciaux et de la fabrication. Élu membre de la Orillia Water, Light and Power Board pour deux mandats de 1991 à 1997, il en a été le président en 1994 et 1997. Nommé citoyen de l'année à Orillia en 1988, M. McCann compte neuf années d'expérience de la vie municipale. Il a été élu maire de 1997 à 2000. Le mandat actuel de M. McCann prend fin en septembre 2003.

Bob Betts, ingénieur, a été nommé à la Commission en février 2001. Après avoir obtenu un diplôme en génie mécanique à l'Université de Waterloo, en 1971, M. Betts a travaillé pendant 10 ans dans le secteur pétrolier, à Toronto, avant de déménager à Gravenhurst pour y exploiter une entreprise de construction mécanique dont il est propriétaire. En 1988, il a commencé à participer à la politique municipale puis il a pris sa retraite de son poste de maire de la ville de Gravenhurst en novembre 2000. Le mandat actuel de M. Betts prend fin en février 2004.

Paul B. Sommerville, avocat, a été nommé membre à temps plein de la Commission de l'énergie de l'Ontario en juillet 2001. M. Sommerville, titulaire d'un diplôme en droit de l'Université Western Ontario, est entré au Barreau en 1983 et s'est joint au cabinet d'avocats familial, Sommerville & Sommerville, à Toronto. En 1986, il devient directeur du contentieux de la Ontario Trucking Association et en 1989, conseiller juridique responsable des questions d'environnement et de santé et sécurité pour la General Motors. Le mandat actuel de M. Sommerville prend fin en juillet 2004.

Arthur Birchenough, ingénieur, a été nommé membre à temps plein de la Commission en mai 2002 après avoir servi la Commission à titre de membre à temps partiel depuis 1999. M. Birchenough est un ingénieur comptant 35 années d'expérience dans l'industrie du génie et de la construction. Il a été cadre supérieur à AGRA Monenco de même que chez Canatom Inc. Le mandat actuel de M. Birchenough prend fin en février 2005.

Membres à temps partiel

George Dominy a été nommé membre à temps partiel de la Commission en juin 2002, après avoir occupé le poste de vice-président depuis 1993. Il possède une grande expérience dans le domaine de l'énergie, tant dans les secteurs privé que public. Avant de joindre les rangs de la Commission, il était à la tête de la Direction de l'électricité, du pétrole et du gaz du ministère de l'Énergie. M. Dominy est titulaire d'une maîtrise en mathématiques de l'Université Cambridge. Le mandat actuel de M. Dominy prend fin en juin 2005.

Sally F. Zerker a été nommée membre à temps partiel de la Commission en juin 1997. Elle est titulaire d'un doctorat en économie de l'Université de Toronto et elle enseigne à l'Université York de Toronto depuis 1970. Dr Zerker a donné des conférences et publié de nombreux ouvrages et articles sur l'histoire et la politique économiques du Canada de même que sur l'industrie internationale du pétrole. Le mandat actuel de Mme Zerker prend fin en juin 2003.

Cathy Spoel a été nommée membre à temps partiel de la Commission en octobre 1999. Elle est avocate et compte plus de 15 ans d'expérience en droit administratif, en particulier dans le domaine de la planification de l'utilisation du sol et le droit relatif à l'environnement, aux municipalités et à l'énergie. Mme Spoel est titulaire d'un baccalauréat en mathématiques et d'une maîtrise en droit axée sur le règlement extrajudiciaire de conflits. Elle est devenue membre du Barreau de l'Ontario en 1983. Le mandat actuel de Mme Spoel prend fin en octobre 2003.

Brock Smith a été nommé membre à temps partiel de la Commission en octobre 1999. Avant de quitter la fonction publique de l'Ontario pour prendre sa retraite en 1993, il a été sous-ministre de divers ministères et organismes publics, notamment des ministères de l'Économie, de l'Environnement et du Développement du Nord et des Mines, de même que du Conseil du Trésor. M. Smith, présentement conseiller en relations publiques, est titulaire d'un baccalauréat en commerce et d'une maîtrise en sciences politiques. Le mandat actuel de M. Smith prend fin en octobre 2003.

Fred Peters a été nommé membre à temps partiel de la Commission en juillet 2000. M. Peters, qui possède une maîtrise en service social de l'Université de Carleton, possède une vaste expérience du secteur public, tant au Canada qu'à l'étranger. Plus récemment, il a été conseiller principal pour le ministre lituanien de la justice. Le mandat actuel de M. Peters prend fin en juillet 2003.

Les membres de la Commission en 2002 – 2003, de gauche à droite : *Sheila Halladay, Ken McCann, Paul B. Sommerville, Bob Betts, Arthur Birchenough, D^r Malcolm Jackson, Floyd Laughren, Paul Vlahos, Cathy Spoel, Fred Peters, D^re Sally F. Zerker et George Dominy. Ne figurent pas sur la photo : Brock Smith, Judith Simon, F. Anne Drozd et Thomas O'Grady.*

Membres sortants du conseil d'administration

Sheila Halladay est avocate et a été nommée membre à temps plein de la Commission en avril 1999. Auparavant, M^me Halladay était associée d'un grand cabinet d'avocats où elle était chargée du secteur des entreprises. Titulaire d'un baccalauréat ès arts, d'un baccalauréat ès sciences et d'un baccalauréat en droit de l'Université de Windsor, elle possède aussi une maîtrise en droit de l'Université Columbia.

Judith Simon est une spécialiste des questions scientifiques relatives à l'environnement. Elle est membre à temps partiel de la Commission depuis mai 1992. Avant sa nomination, elle avait occupé divers postes de gestion au ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie ainsi qu'au ministère de l'Environnement. Elle avait également participé aux travaux de planification énergétique du ministère de l'Énergie. De plus, elle est experte-conseil dans le domaine des évaluations environnementales et de la planification stratégique.

F. Anne Drozd fait partie de la Commission, à temps partiel, depuis avril 1993. Elle est Fellow de l'Institut des comptables agréés de l'Ontario et présidente d'une société de conseil en gestion. M^me Drozd possède une vaste expérience dans le domaine de la réglementation et travaille en tant que conseillère agréée en gestion depuis 1982.

Thomas O'Grady, un commissaire retraité de la Police provinciale de l'Ontario a été nommé membre à temps partiel de la Commission en juillet 2000, après une brillante carrière dans les services de police. M. O'Grady est membre de l'Ordre du Canada et officier de l'Ordre de Saint-Jean de Jérusalem. Il est également décoré de la Médaille commémorative de la Confédération du Canada et de la Médaille de la Police, avec barrettes, pour services distingués.

Coup d'œil sur la commission de l'énergie de l'Ontario

Qui Nous sommes

La Commission de l'énergie de l'Ontario (la Commission) est un organisme réglementaire du gouvernement de l'Ontario. La Commission tire son mandat et ses pouvoirs principalement de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* et de la *Loi de 1998 sur l'électricité*. Bien que la Commission relève de l'Assemblée législative de l'Ontario par l'entremise du ministre de l'Énergie, elle s'acquitte de ses responsabilités et remplit ses fonctions sans lien de dépendance.

Ce que nous faisons

Examen de tarifs de distribution et de transmission

La Commission est responsable de l'examen des tarifs de distribution du gaz naturel et de l'électricité. Elle réglemente trois services publics de gaz naturel et près de 100 sociétés de distribution d'électricité. La Commission établit également les tarifs de transmission d'électricité et examine le budget de la Société indépendante de gestion du marché de l'électricité (SIGMÉ), laquelle régit le marché de gros de l'électricité dans la province. L'examen des taux est un processus public et les requérants sont tenus de publier un avis concernant leurs propositions tarifaires avant que la Commission puissent étudier leurs requêtes.

Examens des installations de gaz et d'électricité

La *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* exige que la Commission examine les requêtes pour la construction d'oléoducs intraprovinciaux de transport du gaz naturel en Ontario. La Commission étudie également les requêtes relativement à la désignation d'installations de stockage du gaz. De plus, la Commission régit le forage des puits, l'indemnité pour les droits de stockage et les requêtes relatives aux contrats d'utilisation de ces zones de stockage du gaz.

Les règlements établis aux termes de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* définissent la construction des lignes de transport d'électricité et de toutes les interconnexions du système qui requièrent l'approbation de la Commission. Depuis mars 2002, seule la construction d'une ligne de transport d'électricité de plus de deux kilomètres exige l'approbation de la Commission.

Le groupe des installations de la Commission maintient également des liens avec d'autres organismes qui ont trait à l'énergie qui sont responsables de la sécurité dans les industries du gaz et de l'électricité de l'Ontario, comme la Technical Standards and Safety Authority et l'Office de la sécurité des installations électriques.

Délivrance des permis

La loi confère au directeur des permis de la Commission le pouvoir de délivrer des permis aux participants du nouveau marché de l'électricité restructuré, y compris aux services publics de distribution, aux producteurs d'électricité, aux grossistes et aux détaillants d'électricité. Le directeur délivre également des permis aux revendeurs de gaz qui font affaire avec les petits consommateurs. À la fin de l'exercice, la Commission avait délivré des permis à un peu plus de 500 de ces participants au marché.

Les services publics de distribution de gaz naturel de l'Ontario ne détiennent pas de permis, mais des contrats de franchise entre les services publics et les municipalités où elles offrent leurs services doivent être étudiés et approuvés par la Commission.

Examen des modifications au sein des sociétés

La Commission examine et approuve les changements au chapitre de la propriété d'entreprises de services publics pour le gaz naturel. La Commission exerce des responsabilités semblables à l'égard des changements de propriété, des transferts d'actions ou des fusions des sociétés de distribution ou de transport d'électricité.

Surveillance du marché

Avec l'ouverture du marché concurrentiel de l'électricité le 1er mai 2002, la Commission doit contrôler tous les segments de ce marché et peut faire rapport au ministre de l'Énergie de leur efficacité, de leur équité, de leur transparence et de leur compétitivité. Au besoin, la Commission doit aviser le ministre de tout abus de pouvoir sur le marché, réel ou potentiel, dans le secteur de l'électricité de même que de toute circonstance pouvant nuire à la concurrence. La Commission doit également étudier les requêtes d'Ontario Power Generation Inc., laquelle exploite un grand nombre d'installations de production d'électricité de l'ancienne Hydro Ontario, afin de réduire sa part de marché dominante dans le secteur de la production d'électricité.

Conformité et application des règles

L'efficacité de la réglementation se mesure par la capacité d'appliquer les règles. La Commission effectue bon nombre d'activités visant à assurer la conformité des sociétés réglementées.

La Commission effectue des vérifications et mène d'autres activités de contrôle de la conformité afin d'examiner le rendement financier des opérations des services publics de gaz et d'électricité.

La Commission doit également faire en sorte que les participants au marché de l'électricité se conforment aux conditions de leurs permis et qu'ils observent les différents codes approuvés par la Commission. Le directeur des permis de la Commission a la responsabilité législative particulière d'imposer des amendes aux sociétés jugées en infraction de leur permis. La Commission peut également émettre des ordonnances de se conformer, suspendre ou révoquer le permis d'une société. Il est possible d'interjeter appel auprès de la Commission d'une peine imposée par le directeur des permis.

Appels

Les instances de la Commission sont régies par des pratiques légales et internes dont l'objectif est d'assurer l'équité et la transparence. Une partie importante de l'équité et de la transparence repose sur la capacité d'une partie d'interjeter appel d'une décision de la Commission. Cette dernière peut, sur réception d'une requête, passer en revue une décision ou une ordonnance. Les décisions de la Commission peuvent également faire l'objet d'un appel auprès de la Cour divisionnaire relativement à des questions de droit ou de juridiction. Toute partie ou personne intéressée peut faire une requête auprès du lieutenant-gouverneur en conseil pour confirmer une ordonnance de la Commission ou pour lui ordonner de la réexaminer. Il est également possible d'interjeter appel auprès de la Commission de toute pénalité administrative imposée par le directeur des permis.

La Commission examine également les appels reliés à l'administration d'un permis par le directeur des permis. Sur demande, la Commission peut également entendre des appels concernant les règles dictées par la SIGMÉ.

Protection du consommateur

Avant 1999, la Commission était un régulateur économique classique. Tout comme la plupart des autorités de réglementation tarifaires d'Amérique du Nord, la responsabilité principale de la Commission consistait à s'assurer que les tarifs demandés par les

services publics de distribution en situation de monopole soient équitables et raisonnables. Lors de l'établissement des tarifs, la Commission doit viser un équilibre entre un système de livraison d'électricité et de gaz sûr et viable et le désir d'obtenir les coûts les moins élevés possibles. À cet égard, la Commission a toujours été axée sur les intérêts des consommateurs. Au cours de la dernière année, les changements survenus au sein des marchés de l'énergie de l'Ontario et les nouvelles lois ont à la fois posé un défi à la Commission et élargi son rôle classique de protection du consommateur.

Bien que la *Loi sur la protection du consommateur* s'applique toujours aux activités des agents de commercialisation du gaz et des détaillants d'électricité, la Commission est devenue le principal organisme responsable de faire en sorte que les consommateurs puissent participer avec confiance aux nouveaux marchés de l'énergie. La Commission a relevé ces défis en élargissant son centre d'appel et en mettant en œuvre de nouvelles procédures de traitement des plaintes des consommateurs d'énergie.

La Commission offre également aux consommateurs une vaste gamme de renseignements sur l'électricité et le gaz naturel en Ontario. Malgré les travaux effectués au cours de la dernière année, il est clair que les attentes du public à l'égard de la Commission concernant ses services à la clientèle continuent de croître.

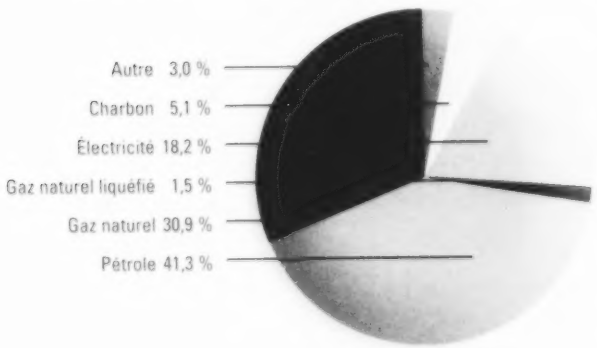
Structure de la Commission de l'énergie de l'Ontario

La structure organisationnelle de la Commission comprend un président, deux vice-présidents, des membres de la Commission à temps plein et à temps partiel, un directeur général, duquel relève l'Unité des communications, et trois directions opérationnelles, soit la Direction de la réglementation, la Direction des demandes et de la délivrance des permis et la Direction des services internes. La Commission dispose d'une Section des services juridiques qui donne des avis juridiques aux membres du conseil d'administration et au personnel de la Commission sur tous les aspects de ses pouvoirs et de ses responsabilités. Qui plus est, elle agit à titre de conseiller juridique pour la Commission et le directeur des permis lors des instances.

Au cours de l'exercice 2002 – 2003, la Commission comptait un effectif total de 116 personnes, de même que huit membres de la Commission à temps partiel et trois avocats.

Demande en énergie d'utilisation finale – Ontario 2001

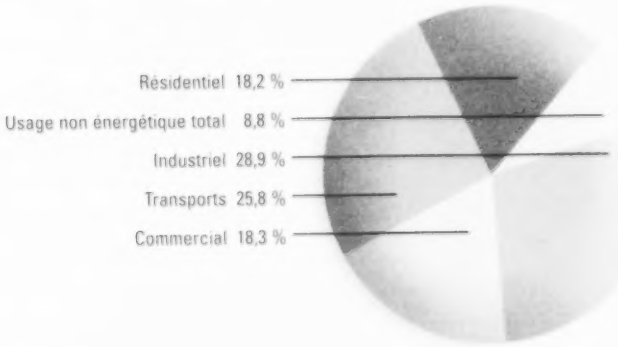
Par type d'énergie (pourcentage du total)



Demande totale d'utilisation finale – 2 729 petajoules

Demande en énergie d'utilisation finale – Ontario 2001

Par secteur (pourcentage du total)



Demande totale d'utilisation finale – 2 729 petajoules

BUREAU DU PRÉSIDENT
VICE-PRÉSIDENTS ET MEMBRES DE LA COMMISSION
BUREAU DU DIRECTEUR GÉNÉRAL
DIRECTION DES SERVICES INTERNES
DIRECTION DE LA RÉGLEMENTATION
DIRECTION DES DEMANDES ET DE LA DÉLIVRANCE DES PERMIS
COMMUNICATIONS
SERVICES D'AFFAIRES ET PLANIFICATION
SERVICES STRATÉGIQUES
DÉLIVRANCE DES PERMIS D'ÉNERGIE
CENTRE DES SERVICES À LA CLIENTÈLE
SERVICES JURIDIQUES
VÉRIFICATIONS, CONFORMITÉ ET ENQUÊTES EN MATIÈRE D'ÉNERGIE
TARIFICATION ET SERVICES FINANCIERS
INFORMATION ET TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION
SURVEILLANCE DU MARCHÉ
INSTALLATIONS
BUREAU DU SECRÉTAIRE DE LA COMMISSION
APPELS
CENTRE DE DOCUMENTATION
PROJET DE PRÉPARATION DU MARCHÉ
DOSSIERS PUBLICS

JOURNAL DE L'ANNÉE :

FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE 2002 – 2003

Le nouveau marché de l'électricité

Le nouveau marché de l'électricité de l'Ontario a été ouvert le 1er mai 2002. Le marché de l'électricité restructuré fut le résultat plus de cinq ans de travail effectué par l'industrie de l'électricité, le gouvernement, la Commission, la Société indépendante de gestion du marché de l'électricité (SIGMÉ) et bien d'autres intervenants du marché. Le nouveau marché a amené de nombreux changements pour les consommateurs de l'Ontario, y compris les nouvelles factures d'électricité « dégroupées ». La production d'électricité est devenue une activité concurrentielle; l'électricité est achetée et vendue dans le nouveau marché au comptant à des prix concurrentiels. La SIGMÉ a commencé avec succès à gérer le marché de gros et, avec les transporteurs et les services publics de distribution, elle a fait en sorte que le nouveau marché de l'électricité maintienne la réputation de l'Ontario à l'égard de l'approvisionnement énergétique sûr et fiable.

Au cours des mois précédant l'ouverture du marché, la Commission a poursuivi ses efforts en vue de coordonner la préparation technique des participants au marché de détail afin qu'ils terminent leurs nouveaux systèmes commerciaux, de facturation et de compensation informatisés. En avril 2002, la Commission avait déjà examiné et approuvé la plupart des requêtes ayant pour objectif d'établir des tarifs de distribution dégroupés prêts à l'utilisation sur le marché. Le même mois, la Commission a soumis au ministre de l'Énergie un rapport sur l'état de préparation du marché, lequel indiquait que la majorité des 95 sociétés de distribution locale (SDL) étaient prêtes sur le plan technique pour l'ouverture du marché du 1er mai. En fait, lors de l'ouverture du marché le 1er mai, 86 des 95 SDL, lesquelles desservaient 97 % des consommateurs, étaient entièrement prêtes. De plus, dès le mois de septembre, toutes les SDL et tous les consommateurs évoluaient comme prévu au sein du nouveau marché de l'électricité.

Grâce à l'ouverture du nouveau marché, les consommateurs pouvaient choisir de continuer à acheter leur électricité auprès de leur SDL au moyen d'un contrat de service et d'approvisionnement standard ou de passer à un détaillant autorisé offrant un contrat d'une durée fixe à prix fixe ou variable. Lors de l'ouverture du marché, plus de 857 000 consommateurs, soit 20 pour cent de tous les consommateurs, avaient signé des contrats avec des distributeurs autorisés et, le 1er septembre, le nombre de consommateurs était passé à 930 000, soit 22 pour cent de l'ensemble des consommateurs.

Volatilité des prix sur les marchés de l'énergie

Les marchés du gaz naturel et de l'électricité ont montré une volatilité importante des prix durant l'exercice 2002 – 2003. En avril 2002, le gaz naturel était vendu environ 4,24 $ le gigajoule (GJ) dans les carrefours commerciaux de l'Alberta. En août, ce prix est tombé à 2,62 $ le GJ, pour ensuite grimper à 6,80 $ le GJ en février 2003. Vers la fin de l'exercice, le prix du gaz a presque atteint 10,00 $ le GJ. En raison de la volatilité du prix du gaz, la Commission a dû traiter un nombre anormalement élevé de requêtes de rajustements tarifaires. Dans certains cas, les consommateurs ont été confrontés à des frais ponctuels importants visant à rajuster leurs comptes en fonction du coût du gaz.

En 2002, un été caniculaire et un automne anormalement chaud ont représenté un défi de taille pour faire en sorte que l'approvisionnement en électricité satisfasse à la demande. À l'ouverture du marché, les prix au comptant s'élevaient, durant le mois de mai, à environ 29,19 $ le megawatt-heure (MWh). Les prix au comptant du marché de l'électricité ont atteint un sommet moyen mensuel de 86,46 $ le MWh en février 2003 et une moyenne de 58,31 $ le MWh au cours de la période du 1er mai 2002 au 31 mars 2003. L'effet d'une telle volati-

lité s'est grandement fait ressentir, particulièrement chez les consommateurs payant des prix du marché au comptant.

Loi de 2002 sur la fiabilité de l'énergie et la protection des consommateurs (projet de loi 58)

Au cours de l'exercice 2002 – 2003, la Commission a relevé le défi d'adopter bon nombre de modifications apportées à la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* en vertu de la *Loi de 2002 sur la fiabilité de l'énergie et la protection des consommateurs*, laquelle a reçu la sanction royale en juin 2002. Les modifications ont élargi le rôle de la Commission en matière de protection du consommateur et renforcé l'autorité du directeur des permis.

La loi a ajouté la « Charte des droits des consommateurs d'énergie » à la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. La Charte des droits et les règlements afférents protègent de la manière suivante les petits consommateurs qui concluent des contrats avec les revendeurs de gaz naturel et les détaillants d'électricité pour leur approvisionnement en énergie :

- *Ils exigent que les nouveaux contrats d'énergie soient confirmés entre 15 et 30 jours après que le consommateur a reçu le contrat;*
- *ils définissent des pratiques précises de mise en marché déloyales;*
- *ils imposent certaines exigences concernant le contenu des contrats d'approvisionnement des consommateurs;*
- *ils éliminent les « renouvellements par défaut » en exigeant que les consommateurs demandent le renouvellement de leur contrat.*

Les pratiques de mise en marché déloyales et la publicité trompeuse sont également interdites. Le directeur des permis a reçu le pouvoir d'émettre des ordonnances de se conformer lorsqu'il détermine qu'un agent de commercialisation de gaz ou un détaillant d'électricité a eu recours à des pratiques de mise en marché déloyales. Une infraction à l'égard d'ordonnances de se conformer peut entraîner des peines monétaires s'élevant jusqu'à 10 000 $ pour chaque jour où l'infraction a été constatée. Le directeur peut ordonner à des détaillants ou à des agents de commercialisation de cesser leur publicité fausse ou mensongère et de publier une rétractation ou des correctifs.

Loi de 2002 sur l'établissement du prix de l'électricité, la conservation de l'électricité et l'approvisionnement en électricité (projet de loi 210)

Bien que l'ouverture du marché se soit bien déroulée et ait présenté peu d'ennuis techniques, on ne peut en dire autant du prix de l'électricité au cours de l'été. Les températures battant des records de chaleur ont augmenté la demande en électricité ainsi que les prix sur le marché, ce qui a entraîné des préoccupations importantes chez les consommateurs. En réponse à ces dernières, le gouvernement a annoncé, le 11 novembre 2002, un « plan d'action visant à réduire les factures d'électricité ». Deux initiatives particulières de ce plan ont eu des répercussions sur les activités de la Commission : la *Loi de 2002 sur l'établissement du prix de l'électricité, la conservation de l'électricité et l'approvisionnement en électricité* et un examen indépendant de la manière dont les coûts sont calculés sur les factures d'électricité. La *Loi de 2002 sur l'établissement du prix de l'électricité, la conservation de l'électricité et l'approvisionnement en électricité* a reçu la sanction royale le 9 décembre 2002.

Cette loi, qui a plafonné le prix de l'électricité à 4,3 cents le kilowattheure pour les consommateurs résidentiels, ceux des petites entreprises ainsi que d'autres petits consommateurs, est en vigueur du 1er mai 2002 au 1er mai 2006. Les règlements annoncés en mars 2003 ont augmenté le seuil du plafond tarifaire afin d'inclure les personnes qui consomment un maximum de 250 000 kilowattheures par an. Cette loi prévoit également des remboursements rétroactifs au 1er mai 2002 afin d'indemniser les consommateurs pour tous les coûts dépassant le plafond de 4,3 cents.

Aux termes de cette loi, tous les tarifs de transport et de distribution sont bloqués à leur niveau actuel au moins jusqu'au 1er mai 2006. Les services publics sont tenus d'obtenir l'autorisation écrite du ministre de l'Énergie

avant de soumettre une requête de modification tarifaire à la Commission. Par conséquent, la Commission a informé 34 requérants que leurs requêtes de modification tarifaire étaient annulées et que toute les ordonnances émises qui n'était pas encore mises en œuvre étaient sans effet. Aux termes de la *Loi de 2002 sur l'établissement du prix de l'électricité, la conservation de l'électricité et l'approvisionnement en électricité*, toutes les ordonnances tarifaires intérimaires ont été réputées finales.

La *Loi de 2002 sur l'établissement du prix de l'électricité, la conservation de l'électricité et l'approvisionnement en électricité* a également modifié les objectifs de la Commission en matière d'efficacité énergétique et de conservation du gaz naturel et de l'électricité en lui faisant abandonner son rôle de « facilitateur » et en lui faisant adopter un rôle de « promoteur ».

Examen de la Commission

Le 7 octobre 2002, le gouvernement a entrepris un examen du mandat de la Commission de l'énergie de l'Ontario et il a ordonné au ministre de l'Énergie de présenter un rapport au Conseil des ministres dans les 100 jours. Le ministre a produit un document de consultation qui visait à obtenir des commentaires sur la gouvernance et la structure de la Commission, ses ressources et son financement, le cadre législatif qui la régit, l'établissement de mesures du rendement et la rétroactivité des tarifs.

La Commission a présenté ses propres recommandations au ministre, lesquelles portaient notamment sur les questions organisationnelles, la gouvernance, la mesure du rendement et la rétroactivité des tarifs. La Commission attend depuis le 31 mars 2003 les décisions du gouvernement en réponse à cet examen.

Examen indépendant des factures d'électricité

Le 3 mars 2003, le ministre de l'Énergie a publié un rapport intitulé *Examen des factures d'électricité en Ontario : un aperçu*. Le rapport a conclu que, globalement, les frais apparaissant sur les factures d'électricité semblent raisonnables, compte tenu du processus suivi par la Commission pour établir les tarifs initiaux. Cependant, il y est fait mention des préoccupations quant à la gamme des frais fixes payés par le consommateur. Le rapport confirme que la Commission doit poursuivre ses projets d'élaborer un plan réglementaire de deuxième génération axé sur la performance, lequel comprend une étude de la répartition des coûts afin de mieux allouer les frais de distribution fixes et variables. Le rapport recommande également de simplifier les factures d'électricités et de s'assurer que leur terminologie est uniforme, que leur conception respecte des normes et qu'elles comportent des postes de frais communs.

FAITS SAILLANTS DE LA RÉGLEMENTATION DE L'INDUSTRIE DU GAZ NATUREL

Requêtes relatives aux tarifs du gaz

Les tarifs de gaz recouvrent les coûts d'un service et d'un produit : la livraison du gaz et le gaz lui-même. Au départ, les tarifs de livraison sont fondés sur le coût de service, soit l'estimation des revenus et coûts futurs que le service public présente à la Commission. Les tarifs des coûts de service peuvent être prolongés aux termes de plans d'établissement des tarifs axé sur la performance, lesquels rajustent les tarifs en fonction de l'inflation, en tenant compte des hausses de productivité prévues par le service public.

Les consommateurs de l'Ontario peuvent acheter le gaz qu'ils consomment auprès de leur service public local ou d'un agent de commercialisation de gaz. Les revendeurs qui vendent du gaz sur le marché résidentiel à petit volume et le marché commercial détiennent un permis de la Commission.

Les consommateurs qui choisissent de ne pas conclure de contrat avec un agent de commercialisation de gaz sont approvisionnés par leur service public local au coût réel auquel le gaz a été acheté. Ces consommateurs sont souvent désignés sous le nom de « consommateurs du système ». En plus de payer le prix du gaz lui-même, ils paient également les coûts d'administration reliés aux

achats de gaz. Le service public de distribution achète un portefeuille varié de contrats de gaz afin de satisfaire à la demande de tous les consommateurs, y compris ceux qui achètent leur gaz auprès de revendeurs. La demande du gaz fluctue en raison des conditions météorologiques, des changements du nombre de consommateurs, de leurs habitudes de consommation et du mouvement des consommateurs qui concluent et résilient des contrats auprès des revendeurs de gaz. Pour faire face à cette demande incertaine, les services publics achètent le gaz par l'entremise de contrats à court et à long termes, de contrats dont le prix est indexé mensuellement, ainsi que sur le marché au comptant. Les services publics achètent également du gaz durant les mois de faible demande de l'été pour le stocker dans des puits afin de pouvoir l'utiliser durant les périodes de pointe de l'hiver.

La Commission réglemente les tarifs de trois services publics de distribution de gaz naturel en situation de monopole : Union Gas Limited (Union), Enbridge Distribution Inc. (Enbridge) et Natural Resource Gas Ltd. (NRG). Ces services publics sont tenus de déclarer tous les trimestres leurs prévisions du coût futur du gaz. Lorsque les prévisions d'un service public dépassent un montant prédéterminé, la Commission examine les tarifs du coût du gaz de la société et les rajuste en conséquence. La différence entre ce que le distributeur paie pour le gaz durant l'année et ce qu'il facture au consommateur est accumulée dans un compte d'écart et créditée ou débitée périodiquement au compte du consommateur de sorte qu'il ne paie que le coût réel du gaz.

Le saviez-vous?

L'une des plus grandes installations de stockage du gaz naturel de l'Amérique du Nord se situe en Ontario. Les premiers puits de pétrole du continent, maintenant épuisés, sont situés en Ontario. Ils sont désormais utilisés pour stocker le gaz naturel. Pendant l'été, lorsque la demande de gaz naturel est faible, les services publics pompent le gaz dans ces puits naturels de stockage. Ensuite, au cours des mois d'hiver, ils le pompent dans le réseau pour satisfaire à la demande élevée en raison du chauffage au gaz.

Construction du gazoduc d'Union Gas : enfouissement du gazoduc qui traversera Grand River, 2002. Gracieuseté d'Union Gas Limited.

La Commission ne réglemente pas les tarifs de deux autres distributeurs municipaux de gaz naturel, la Kitchener Utilities et la Kingston Utilities. Toutefois, ces services publics sont assujettis à d'autres dispositions de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario.*

Au cours de l'exercice financier 2002 – 2003, la Commission a examiné 12 requêtes de modification du coût du gaz de la part d'Union, d'Enbridge et de NRG. Elle a également examiné des requêtes d'Union et d'Enbridge en vue de modifier les tarifs de distribution.

Les consommateurs qui s'approvisionnent en gaz naturel auprès d'un service public dont les tarifs sont réglementés sont facturés en fonction d'une estimation du prix du gaz. En raison de la fluctuation du prix du gaz en Amérique du Nord l'an dernier, la Commission a approuvé trois modifications du coût du gaz pour NRG, quatre pour Union et un total de cinq modifications tarifaires pour Enbridge.

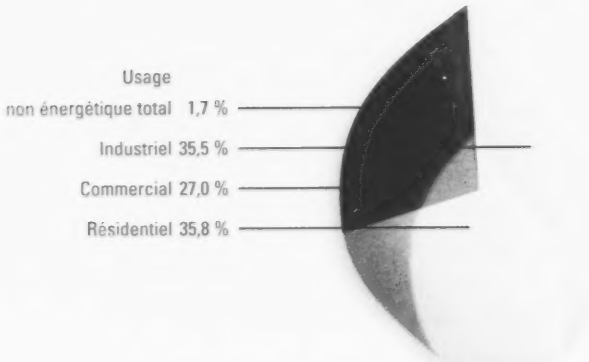
Union Gas Limited

Dans une requête déposée en juillet 2000, Union demandait l'approbation de la Commission pour dégrouper ses tarifs de transport en amont et de stockage à l'intention des petits consommateurs. Les pièces présentées par Union ont été déposées en octobre 2000. Comme la requête traitait de certaines questions qui avaient également été abordées dans l'instance sur la règle d'accès à la distribution de gaz, (voir page 22), l'instance a été retardée. Une audience orale a eu lieu en février 2002 et la Commission a rendu sa décision en juillet de cette même année.

En juillet 2001, Union a également déposé une requête pour l'approbation des tarifs de vente, de distribution, de transport et de stockage du gaz naturel lors des exercices 2001 et 2002. La requête concernait des rajustements tarifaires aux termes d'une méthodologie d'établissement des tarifs axés sur la performance, laquelle a été approuvée en 2001. Union a fini de déposer ses preuves en décembre 2001. Une conférence de règlement a eu lieu en mars 2002 et une audience orale portant sur les questions en litige a suivi en avril. Dans sa décision rendue le 20 septembre 2002, la Commission a ordonné à Union de clore ses comptes différés de même que ses comptes d'écarts pour les frais accumulés en 1999, 2000 et 2001. La plupart des frais résultants pour les consommateurs résidentiels, soit environ 120 $ par consommateur, étaient reliés aux augmentations du coût du gaz subies par Union au début de 2001.

En mai 2002, Union a déposé une deuxième requête de rajustement tarifaire aux termes de son plan triennal d'établissement des tarifs axés sur la performance. Les preuves appuyant cette requête ont été déposées à la fin du mois de juin. Une conférence de règlement des intervenants a eu lieu au début du mois de décembre 2002 et une audience orale a eu lieu en février et en mars 2003. Les délibérations de la Commission sur cette requête étaient en cours à la fin de l'exercice.

Usage de gaz naturel en Ontario, 2001
Par secteur (pourcentage du total)

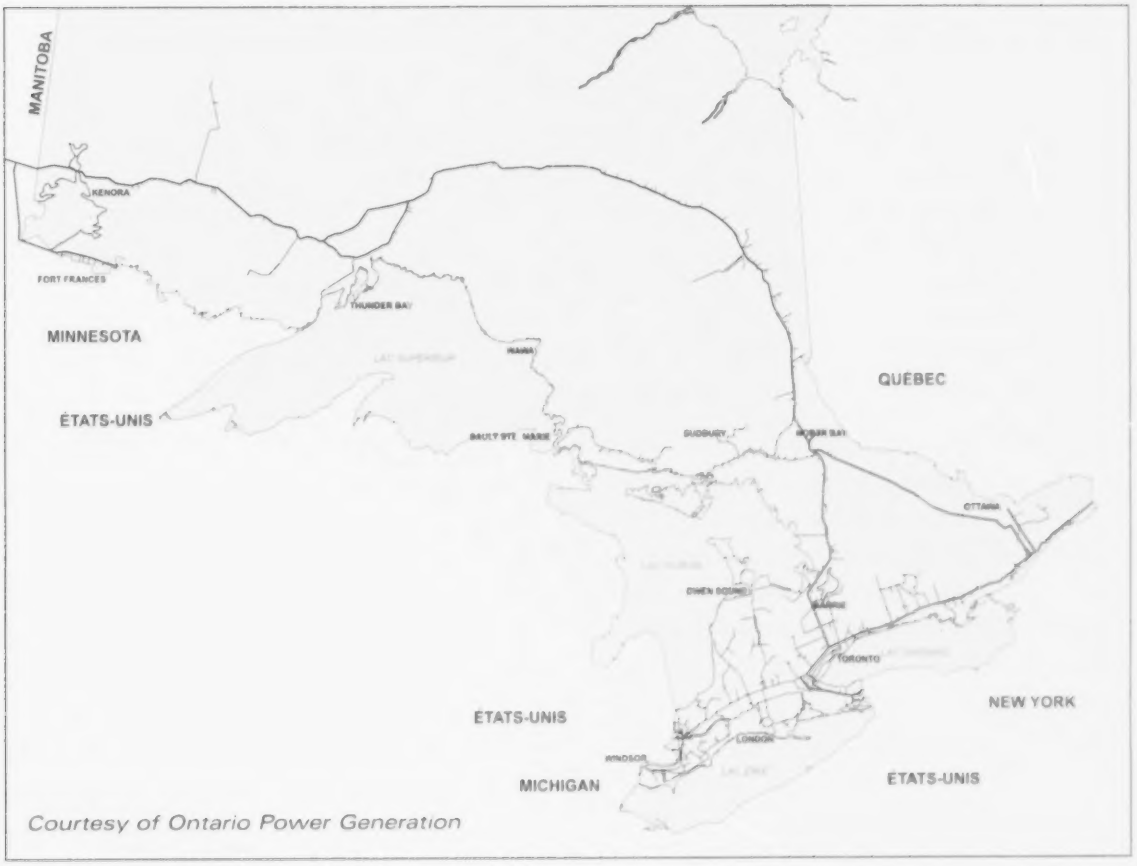


Demande totale d'utilisation finale – 842 petajoules

Enbridge Gas Distribution Inc.

Enbridge a déposé une requête en septembre 2001 concernant les tarifs pour son exercice 2002. Lors de la conférence de règlement qui a eu lieu en avril 2002, les parties se sont entendues sur toutes les questions tarifaires. La Commission a accepté ce règlement et les nouveaux tarifs pour l'exercice 2002 d'Enbridge sont entrés en vigueur en août 2002. Une audience sur les questions non résolues a eu lieu en juin et la décision a été rendue le 13 décembre 2002.

Le réseau de gazoducs en Ontario



Courtesy of Ontario Power Generation

Dans sa décision du 13 décembre 2002, la Commission a déterminé que la décision du requérant de conclure des contrats à long terme de transport du gaz avec Alliance Pipeline, en 1996 et en 1997, n'était pas prudente et elle a refusé d'autoriser le requérant de recouvrer auprès des abonnés les coûts de 11 millions de dollars découlant de l'accord concernant l'oléoduc. La Commission a également ordonné à Enbridge de fournir, dans ses requêtes subséquentes, des détails sur ses contrats de sous-traitance. Enbridge a interjeté appel de la décision de la Commission auprès de la Cour divisionnaire et on prévoit que le procès aura lieu à l'été 2003.

En septembre 2002, Enbridge a déposé une requête relativement aux tarifs de distribution pour l'exercice 2003. Une conférence de règlement a eu lieu en février 2003, au cours de laquelle toutes les questions tarifaires ont été résolues. La Commission a accepté ce règlement et les nouveaux tarifs de distribution légèrement moins élevés de l'exercice 2003 seront en vigueur en mai 2003. L'audience sur les questions non résolues a commencé en mars et se poursuivait à la fin de l'exercice.

Natural Resource Gas Ltd. (NRG)

NRG a déposé des requêtes tarifaires en décembre 2002 pour ses exercices 2003 et 2004, à compter du 1er octobre de chaque année. L'audience est prévue pour mai 2003.

Requêtes relatives à la construction d'installations pour le gaz

En janvier 2002, Union a déposé une requête en vue de construire un oléoduc de 23 km de longueur et de 30 cm de diamètre afin de renforcer l'approvisionnement

du système d'Owen Sound, plus précisément dans le canton de Woolwich, dans la municipalité régionale de Waterloo, et dans le canton de Mapleton, dans le comté de Wellington. La Commission a approuvé le projet en août 2002 et la construction a été terminée en novembre de la même année.

Union a également déposé une requête en vue de construire un oléoduc de 2,9 kilomètres de longueur et de 40 cm de diamètre pour approvisionner en gaz la centrale de Brighton Beach dont la construction était proposée à Windsor. La Commission a approuvé la requête en novembre 2002 et la construction de l'oléoduc a été terminée au cours de l'hiver.

En juin 2002, Enbridge a demandé à la Commission d'approuver et de délivrer un certificat d'intérêt public et de nécessité autorisant la construction d'un oléoduc d'acier à extra haute résistance de 14 km pour approvisionner en gaz naturel la ville de Merrickville, dans l'Est de l'Ontario. La Commission a approuvé la requête en octobre 2002.

Enbridge a également demandé l'autorisation d'exploiter le puits de stockage du gaz Chatham D, dans la municipalité de Chatham-Kent, et de construire un oléoduc de 3 km. La Commission a approuvé le projet en avril 2002 et la construction a été terminée à l'été 2002.

Contrats de franchise entre les distributeurs de gaz et les municipalités

Les trois distributeurs de gaz doivent établir une franchise avec chaque municipalité de leur territoire et la Commission est responsable d'étudier et d'approuver les conditions de cette franchise.

Les contrats de franchises précisent les conditions aux termes desquelles un distributeur peut maintenir et étendre son réseau de distribution au sein de la municipalité. La Commission est tenue d'examiner et d'approuver les conditions de ces contrats de franchise, lesquels sont fondés sur un modèle qu'elle a élaboré. Au cours de l'exercice 2002 – 2003, la Commission a examiné et approuvé les requêtes de renouvellement de plus de 29 contrats de franchise entre les distributeurs locaux et les municipalités.

FAITS SAILLANTS DE LA RÉGLEMENTATION DANS L'INDUSTRIE DE L'ÉLECTRICITÉ

Projet sur l'état de préparation du marché – Normes en matière d'opérations commerciales électroniques

Les Normes en matière d'opérations commerciales électroniques (OCÉ) régissent l'échange électronique de données afin de faciliter le règlement entre les détaillants et les distributeurs dans le marché de l'électricité au détail, tel que l'exige le Code de règlement au détail de la Commission. Le personnel de la Commission continue de collaborer activement avec les participants de l'industrie de l'électricité relativement aux normes OCÉ par l'entremise du comité consultatif et du groupe de travail sur les normes OCÉ. Cet organisme avait élaboré la version 2 des normes que la Commission avait établies comme document de base en vue de l'ouverture du marché.

En raison des travaux effectués jusqu'à cette année, la version 2.2 des normes sera mise en œuvre en juillet 2003. Depuis l'ouverture du marché, le groupe de travail a évolué vers un modèle où les fournisseurs du « carrefour Internet » de services de gestion OCÉ se partagent la responsabilité de l'examen des révisions aux normes OCÉ et d'y proposer des changements.

Tarifs de distribution d'électricité

La *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* prévoit que la Commission approuve les tarifs des distributeurs et des transporteurs d'électricité. En outre, la *Loi de 1998 sur l'électricité* prévoit que la Société indépendante de gestion du marché de l'électricité (SIGMÉ) soumet à l'examen de la Commission ses

Centrale hydroélectrique sur la rivière Ottawa. Gracieuseté d'Ontario Power Generation.

prévisions en matière de dépenses et de besoins en revenus ainsi que les droits qu'elle se propose d'exiger pendant l'année.

Une des principales tâches de la Commission consiste à établir des tarifs d'électricité dégroupés, prêts à l'utilisation sur le marché. Ce projet a commencé par l'élaboration et la publication du *livret sur les tarifs de distribution de l'électricité* au printemps 2000. Les augmentations des tarifs de distribution ont été introduites graduellement sur trois ans afin de réduire les répercussions entraînées par la restructuration des tarifs. Le rajustement annuel a lieu au mois de mars. Lors de l'exercice 2002 – 2003, la Commission a reçu approximativement 90 requêtes demandant que les nouveaux tarifs d'électricité entrent en vigueur rétroactivement au 1er mars 2002.

Les activités de distribution de Hydro One Networks Inc. fournissent des services de transport à faible voltage à bon nombre de services publics qui ne sont pas reliés au réseau de transport d'électricité à haut voltage de l'Ontario qui est exploité par la SIGMÉ. Les taux pour ces actifs « à faible voltage » ont fait l'objet d'une audience orale en avril 2002. La Commission a rendu sa décision sur cette question en juin 2002.

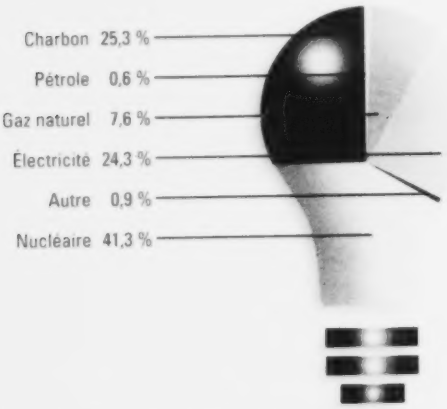
Pendant que la Commission traitait ces nouvelles requêtes, elle considérait également plus de 80 décisions intérimaires, dont la plupart étaient reliés aux services publics de distribution acquis par Hydro One. De plus, de nombreuses motions ont été déposées par les services publics dans le but de modifier des décisions antérieures. Au moment de l'annonce par le gouvernement de la loi bloquant les prix en novembre 2002, la Commission a rendu 21 décisions et ordonnances portant sur l'électricité et elle délibérait sur environ 100 autres requêtes. La *Loi de 2002 sur l'établissement du prix de l'électricité, la conservation de l'électricité et l'approvisionnement en électricité*, la conservation de l'électricité et l'approvisionnement en électricité a jugé que les ordonnances intérimaires étaient finales et s'appliquaient à l'électricité utilisée le 1er décembre 2002 ou après cette date. Depuis le 9 décembre 2002, toutes les instances pour les requêtes et les motions ont été annulées par la nouvelle loi.

Budget 2003 de la SIGMÉ

Conformément à la *Loi de 2002 sur l'établissement du prix de l'électricité, la conservation de l'électricité et l'approvisionnement en électricité*, le budget 2002 de la SIGMÉ a été reconduit en 2003, sans rajustements.

Production d'électricité en Ontario, 2001

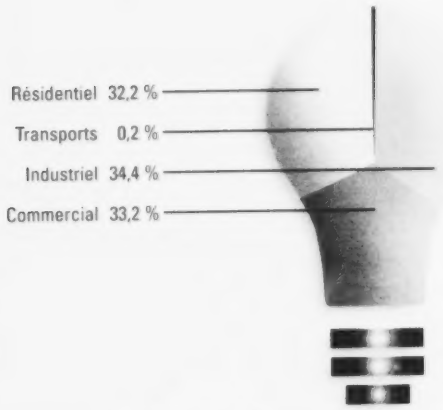
Par source (pourcentage du total)



Production totale d'énergie – 1 577 petajoules
Utilisation finale et pertes totales – 553 petajoules

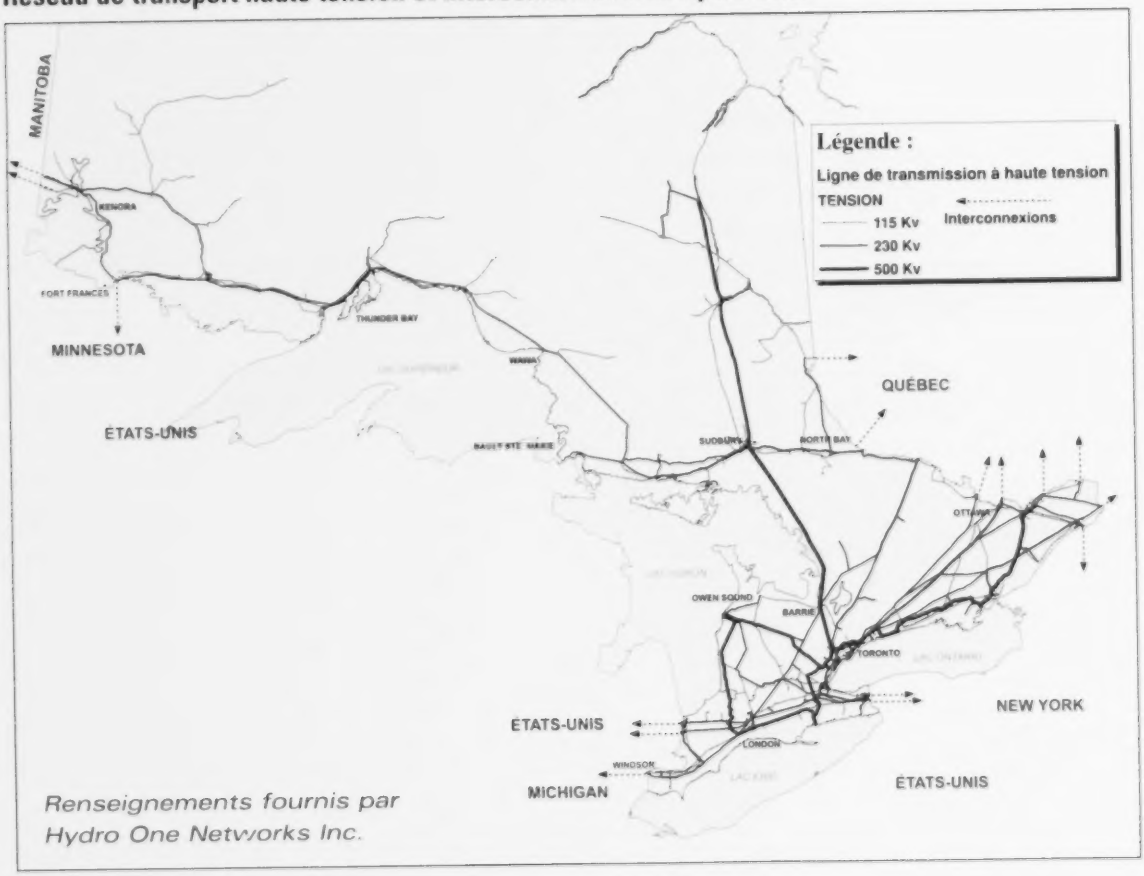
Usage d'électricité en Ontario, 2001

Par secteur (pourcentage du total)



Demande totale d'utilisation finale – 497 petajoules

Réseau de transport haute tension et interconnexions de Hydro One.



Renseignements fournis par Hydro One Networks Inc.

Approbation de la construction d'installations d'électricité

En vertu des règlements, une ordonnance de la Commission n'est nécessaire que pour la construction de lignes de transport (généralement d'une charge de 50 kilovolts (kV) ou plus) de plus de deux kilomètres.

Au cours de l'exercice 2002 – 2003, Hydro One a présenté une demande autorisant la construction de lignes de transport de 115 kV et de stations afin d'augmenter l'approvisionnement dans le centre-ville d'Ottawa. L'examen de la Commission était en cours à la fin de l'exercice. Cette année, la Commission a également approuvé les trois requêtes suivantes demandant la modification de trois de ses décisions précédentes :

- *La requête de Sithe Energies Canadian Development Ltd. afin de modifier les conditions d'approbation;*
- *la requête de TransAlta Energy Corp. de modifier les exigences relatives à l'obtention d'un permis de transporteur;*
- *la requête de Hydro One Networks Inc. visant à reporter la date de début de son projet au 31 décembre 2003.*

Modifications au sein des sociétés – Fusions, acquisitions et désinvestissements en électricité

Le nombre de sociétés de distribution locale (SDL) est passé de 300 il y a quelques années à moins de 100 au cours de l'exercice 2002 – 2003. L'autorisation de la Commission est obligatoire pour des requêtes relatives à des fusions, des acquisitions et des désinvestissements dans le secteur de la distribution de l'électricité en Ontario. La Commission protège les consommateurs d'électricité dans ces transactions en s'assurant que les sociétés réglementées demeurent viables et continuent d'offrir un service constant de grande qualité. Au cours de l'exercice 2002 – 2003, la Commission a reçu 13 requêtes pour approbation. À la fin de l'exercice, elle avait terminé l'examen de toutes les requêtes.

FAITS SAILLANTS SUR LES PERMIS

La *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* permet au directeur des permis de délivrer des permis à tous les participants au marché de l'électricité et à tous les revendeurs de gaz naturel. Durant l'exercice 2002 – 2003, le directeur a délivré plus de 87 permis aux détaillants, aux grossistes et aux producteurs d'électricité.

Avant l'ouverture du marché, le ministre de l'Énergie a délivré des permis transitoires aux services publics de distribution de même qu'à certains producteurs et transporteurs. Ces permis viennent à échéance en 2003 et la Commission examine et délivre actuellement de nouveaux permis finaux à plus de 100 participants au marché.

Type de permis	Émis	En traitement
Électricité		
Production	130	11
Transport	5	4
Distribution	99	2
Grossiste	142	7
Détaillant	85	23
SIGMÉ	1	–
Gaz naturel		
Revendeur	41	6

Modifications des permis et exemptions

Au cours de l'exercice 2002 – 2003, la Commission a modifié 13 permis. À la fin de l'exercice, 15 autres modifications de permis étaient en cours. La plupart des demandes de modifications concernaient des changements de nom. Toutefois, vers la fin de l'exercice, la Commission a reçu de nombreuses requêtes de changements relatifs aux territoires de service de distribution. On prévoit que ces requêtes feront l'objet d'audiences durant l'été 2003. La Commission a également traité un petit nombre de modifications de permis ayant trait à des exemptions au code des sociétés affiliées et au code des services d'approvisionnement ordinaire.

Faits saillants de la politique réglementaire – codes règlements et élaboration des tarifs

Règle d'accès à la distribution de gaz

Après de longues consultations auprès des intervenants, le 11 décembre 2002, la Commission a émis la règle d'accès à la distribution de gaz. Cette règle a trait à la conduite des distributeurs de gaz à l'égard des vendeurs, y compris les revendeurs de gaz, et à l'accès aux services de distribution fournis par les distributeurs. La règle d'accès à la distribution de gaz définit les principes fondamentaux de l'accès aux services de distribution et aux pratiques commerciales normalisées relativement aux questions touchant aux choix de facturation et aux requêtes de transactions portant sur les services.

Pour introduire graduellement la nouvelle règle, la Commission a ordonné à chaque distributeur de gaz de déposer pour approbation un plan d'exécution ainsi que le formulaire d'entente de service qu'il compte présenter aux vendeurs de gaz. Le 10 janvier 2003, Enbridge Gas Distribution Inc. et Union Gas Limited ont toutes deux déposé un avis d'appel auprès de la Cour divisionnaire de la Cour supérieure de justice. Par la suite, la Commission a suspendu la mise en œuvre de la règle d'accès à la distribution de gaz en attendant le résultat de l'appel.

Lignes directrices sur la comptabilité des coûts de transition

De nombreuses vérifications ont été effectuées par le directeur des enquêtes en matière d'énergie de la Commission afin d'évaluer si certains coûts assumés par les SDL d'électricité pour les préparer au marché concurrentiel – appelés coûts de transition – seraient admissibles au recouvrement. Pour aborder les questions particulières soulevées lors du processus de vérification, la Commission a élaboré de nouvelles lignes directrices sur la déclaration des coûts de transition des SDL. Ces lignes directrices, publiées en janvier 2003, ont normalisé le format de déclaration pour les SDL.

Deuxième génération des tarifs d'électricité

Cette année, la Commission a continué d'élaborer le plan réglementaire de deuxième génération axé sur le rendement à l'intention des SDL. L'objectif du plan de deuxième génération consiste à favoriser un secteur de distribution de l'électricité en Ontario qui soit aussi efficace que possible tout en garantissant que les clients de la province continuent d'obtenir un service fiable, accessible et de qualité. Le plan doit viser un équilibre entre la viabilité financière de l'industrie et le droit des consommateurs de payer des tarifs équitables et raisonnables.

En raison de la *Loi de 2002 sur l'établissement du prix de l'électricité, la conservation de l'électricité et l'approvisionnement en électricité*, le calendrier original d'élaboration du mécanisme d'établissement des taux axé sur la performance a fait l'objet d'une révision. Les travaux effectués en 2003 comprennent la détermination de la répartition des coûts, l'examen du rôle du distributeur concernant la gestion de la demande ainsi que l'examen et la poursuite de l'élaboration des règlements sur la qualité du service à l'intention des distributeurs d'électricité. Les travaux dans les autres domaines commenceront en 2004 et en 2005, et la Commission tiendra compte des lois du gouvernement et des problèmes au sein de l'industrie.

Participation des détaillants au marché de gros

La Commission et la Société indépendante de gestion du marché de l'électricité (SIGMÉ) ont présidé un groupe de travail composé de SDL et de représentants des détaillants pour étudier la possibilité d'exiger que les détaillants deviennent des participants au marché de gros. À ce titre, les détaillants règleraient leurs achats d'électricité sur le marché de gros directement auprès de la SIGMÉ, ce qui réduirait le risque de base et offrirait un préfinancement aux SDL. Le rapport final livré au début de 2003 concluait que les avantages financiers nets et les gains d'efficience sur le marché conférés aux SDL, en faisant des détaillants des participants au marché de gros, étaient incertains et susceptibles d'être négligeables com-

parativement aux autres initiatives visant à réduire les contraintes de rentrées de fonds des SDL. Le groupe de travail a recommandé que d'autres actions soient entreprises pour améliorer les rentrées de fonds des SDL avant d'exiger que les détaillants ne deviennent des participants au marché de gros.

Faits saillants sur la conformité et l'application des Règles

La Commission a effectué un certain nombre d'activités de surveillance du marché, de vérification et d'enquête portant sur la conformité en matière de permis d'électricité, des règlements et des ordonnances de la Commission.

Surveillance du marché

La Commission est responsable de la surveillance du fonctionnement du nouveau marché de l'électricité. Une partie de ce rôle consiste à soumettre des rapports au ministre de l'Énergie sur l'efficacité, l'équité, la transparence et la compétitivité du marché.

En vue de permettre à la Commission de jouer ce rôle de surveillance du marché, elle a élaboré un certain nombre d'exigences en matière de surveillance et de rapports conçues afin de garantir qu'elle reçoit l'information dont elle a besoin pour effectuer un contrôle de haut niveau du marché. Une base de données du marché de gros de l'électricité a été élaborée durant l'exercice 2002 – 2003 afin d'analyser l'évolution et les tendances du marché. De plus, le personnel de surveillance du marché a entretenu des liens étroits avec la Société indépendante de gestion du marché de l'électricité et le Bureau de la concurrence fédéral tels que définis dans la Déclaration conjointe sur la surveillance de la concurrence sur le marché de l'électricité en Ontario.

Les responsabilités de la Commission en matière de surveillance du marché s'insèrent dans le cadre de son rôle global de surveillance de la concurrence. Une responsabilité clé est la surveillance de l'Entente d'atténuation de l'emprise sur le marché, laquelle, en vertu de son plafonnement des prix, ses mécanismes de rabais et ses objectifs de réduction de la part du marché, réduira l'emprise sur le marché de l'Ontario Power Generation Inc. (OPG) et la fera passer à 35 pour cent en 10 ans. La Commission examine les transactions de l'OPG visant à réduire sa part de marché afin de garantir qu'elles mènent à un marché plus concurrentiel. Un cadre conceptuel a été élaboré pour faciliter la surveillance par la Commission des transactions de l'OPG visant à réduire sa part de marché. Ce cadre de travail a été appliqué par la Commission lors de l'examen et de l'approbation d'une première transaction, la location de la centrale atomique Bruce par l'OPG.

Exigences en matière d'établissement de rapports et de tenue de dossiers

Dans le cadre de son rôle de surveillance, la Commission a élaboré, en consultation avec les intervenants, de nouvelles exigences en matière d'établissement de rapports et de tenue de dossiers pour les participants au marché de l'électricité. Ces exigences en matière de surveillances ont été émises en octobre 2002 et constituent les exigences actuelles de la Commission concernant le maintien et le classement des renseignements aux termes des conditions du permis. La Commission ou le directeur des permis peut exiger des renseignements supplémentaires de temps en temps, que ce soit d'un détenteur de permis en particulier ou d'un groupe de détenteurs de permis.

Afin de faciliter le classement des renseignements par les participants au marché, la Commission a élaboré des formulaires et des systèmes électroniques permettant aux participants au marché de transmettre facilement leurs données trimestrielles grâce à une connexion Internet.

Vérifications effectuées par le directeur des enquêtes en matière d'énergie

Le directeur des enquêtes en matière d'énergie de la Commission a effectué de nombreuses vérifications au cours de l'exercice 2002 – 2003, y compris l'examen auprès d'un distributeur d'électricité des processus commerciaux et des systèmes informatiques comportant des données sur les clients. En outre, il a évalué la situation financière générale de même que les contraintes relatives aux rentrées de fonds de huit SDL. Tel que

remarqué plus tôt, plusieurs vérifications ont été effectuées pour évaluer les coûts de transition assumés par les SDL d'électricité.

Plaintes de consommateurs

La majorité des appelants au centre de service à la clientèle de la Commission ont demandé des renseignements sur le marché de l'énergie, sur les activités de restructuration et sur le rôle de la Commission dans la réglementation des industries du gaz naturel et de l'électricité. Toutefois, de nombreux consommateurs déposent des plaintes plus complexes et expriment des préoccupations quant aux participants au marché, notamment concernant les activités des revendeurs de gaz ou des détaillants d'électricité qui ont communiqué avec eux. On demande aux consommateurs de tenter d'abord de régler la question avec le revendeur ou le détaillant.

Les plaintes qui ne peuvent pas être résolues entre les consommateurs et leur agent de commercialisation de gaz ou leur détaillant d'électricité sont transmises à un service de résolution des différends. Au cours de l'exercice 2002 – 2003, la Commission a transmis 5 010 plaintes au fournisseur de service externe. De ce nombre, 4 740 ont été résolues, tandis que les autres sont en cours.

Demandes de renseignements	
Nombre total d'appel au système de RVI*	75 795
Appels traités par des agents d'information du public	49 899
Lettres	10 003
Courriels	3 447
Plaintes	
Plaintes transmises au service de règlement des différends	5 010
Plaintes résolues	4 740
Résolution en cours	270

* Le système de réponse vocale interactive (RVI) offre des renseignements sur une gamme étendue de questions portant sur l'énergie, dont le nouveau marché de l'électricité, les détaillants d'électricité, les factures de gaz naturel et les revendeurs de gaz. Les appelants peuvent également parler directement à un agent d'information du public et ce, en tout temps.

Ventes au détail de gaz et d'électricité

À la fin de l'exercice, environ la moitié de tous les consommateurs de gaz et un quart de tous les consommateurs d'électricité avaient choisi de s'approvisionner en énergie auprès d'un détaillant. Le réseau commercial prédominant pour la vente au détail de gaz et d'électricité demeure les ventes à domicile et les ventes à commission. Le directeur des permis de la Commission a introduit de nombreux programmes visant à diminuer les plaintes de consommateurs à l'égard du marché de l'énergie relativement à la fausse représentation ainsi que d'autres actes. Toutefois, la Commission demeure convaincue que le marché au détail continue d'être perçu par les consommateurs de l'Ontario comme un choix légitime et attrayant pour l'approvisionnement énergétique.

Coordination de la conformité au sein du marché de détail

Au cours de la dernière année, la Commission a recherché des manières d'augmenter l'efficacité de ses activités en matière de conformité et d'application des règles en travaillant avec d'autres organismes. Le directeur des permis a collaboré avec le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises ainsi qu'avec la Direction des pratiques loyales des affaires du Bureau de la concurrence fédéral pour faire en sorte que les questions de conformité ne tombent pas dans un « vide juridique ».

Le directeur a également travaillé avec divers corps policiers de l'Ontario afin d'élaborer un protocole de réponse à l'égard des plaintes concernant les contrats d'approvisionnement en énergie, le marketing et les allégations d'activités criminelles concernant le marketing du gaz naturel et la vente au détail d'électricité en Ontario. Aux termes du protocole, la Commission est le premier point de contact concernant les plaintes. Les renseignements concernant les allégations graves sont partagés avec tous les services de police participants. La Commission remercie tous les services de police participants, particulièrement l'escouade de lutte contre la fraude de la police de Toronto, pour son rôle clé dans l'élaboration du protocole.

Marketing et fausse représentation

À la fin de 2001, des modifications législatives ont été apportées pour conférer au directeur des permis le pouvoir d'imposer des peines administratives lors d'inobservations des permis.

En réponse à l'augmentation importante du volume de plaintes reçues par la Commission, le directeur des permis a lancé au cours de l'exercice 2002 – 2003 un programme d'enquête et de résolution des allégations de falsification des contrats d'électricité et de gaz. Les actions suivantes ont été entreprises dans le cadre de ce programme :

- *Un protocole a été transmis à tous les détaillants d'électricité et revendeurs de gaz qui décrit les procédures à suivre pour aider les consommateurs lorsqu'une falsification peut s'être produite. Les procédures comprennent l'annulation du contrat falsifié et le remboursement du consommateur, s'il y a lieu. Les détaillants et les entreprises de commercialisation sont également tenus de vérifier tous les contrats vendus aux consommateurs par les agents en défaut;*
- *Un protocole de déclaration concernant les allégations de falsification de contrat a été mis en œuvre auprès des services de police de la région du Grand Toronto, de la Police provinciale de l'Ontario et d'autres services de police. Selon le protocole, la Commission demeure le contact principal concernant les allégations de falsification de contrats d'énergie et elle est également l'organisme ayant la responsabilité de signaler tous les cas de falsification à la police.*

La Direction des demandes et de la délivrance des permis de la Commission a enquêté directement sur 552 allégations de falsification durant l'exercice 2002 – 2003, les deux tiers des cas portant sur des contrats de gaz naturel et le reste sur des contrats d'électricité. Au total, 251 protocoles contre la falsification ont été mis en œuvre l'an dernier.

La mise en œuvre de ces protocoles à l'échelle de la province a entraîné l'annulation de plus de 1 500 contrats et le congédiement de 150 représentants des ventes.

Les détaillants et les entreprises de commercialisation ont fait parvenir plus de 50 000 lettres de vérification aux consommateurs qui avaient conclu un contrat avec les agents pris en défaut.

Les mesures rationalisées d'application des règles et la loi sur la protection du consommateur qui ont été mises en œuvre au cours de l'exercice 2002 – 2003 ont réduit de manière importante l'incidence des plaintes de falsification sur le marché de l'énergie de l'Ontario, dont une réduction du volume des plaintes de 80 pour cent entre l'été 2002 et la fin de l'exercice.

Peines administratives

En avril 2002, le directeur des permis a imposé des peines administratives s'élevant à 56 500 $ à deux détaillants d'électricité pour des infractions au Code de conduite des détaillants en électricité. Dans les deux cas, le directeur a déterminé que les représentants ont omis de s'identifier ou d'indiquer clairement qu'ils ne représentaient pas un service public de distribution d'électricité. Lors de l'imposition de ces peines, le directeur a affirmé l'intention de la Commission de tenir les détaillants autorisés responsables du comportement de leurs représentants des ventes à domicile.

Le saviez-vous?

L'énergie éolienne, une source d'énergie renouvelable, est la source d'électricité connaissant la croissance la plus rapide au monde. L'électricité est produite lorsque le vent propulse les pales des aérogénérateur. Dans le générateur, un arbre fait tourner une bobine dense de fil isolé entre les pôles d'un puissant aimant, ce qui crée un courant électrique. Depuis février 2003, l'Ontario possède une capacité de production éolienne commerciale installée de 14,6 mégawatts.

Extension de la protection du consommateur

La section de la délivrance des permis aux sociétés d'énergie a œuvré toute l'année pour adopter le rôle élargi de la Commission en matière de protection du consommateur. Une nouvelle procédure de traitement des plaintes a été introduite pour déterminer plus rapidement les plaintes graves et agir plus rapidement. Les différends contractuels continuent d'être transmis au service externe de règlement des différends retenu par la Commission, lequel est financé par les détaillants d'électricité et les revendeurs de gaz autorisés. Cette année, 95 pour cent des plaintes transmises ont été résolues. Les allégations de falsification, d'intimidation ou de fausse représentation grave par des représentants des ventes à domicile sont immédiatement portées à l'attention du personnel de la section de la délivrance des permis aux fins d'enquête. Le directeur travaille de concert avec les détaillants d'électricité et les revendeurs de gaz pour suspendre les activités de vente de tout représentant faisant l'objet d'une enquête ou d'allégations d'infraction grave.

Application du code

Au cours du dernier exercice, le directeur des permis a effectué deux enquêtes relativement à l'application du code des sociétés affiliées pour les distributeurs d'électricité. Dans un cas, le directeur a déterminé qu'il y a eu un transfert inapproprié des renseignements d'un consommateur et dans l'autre, qu'un transfert inapproprié des pratiques d'établissement des prix a eu lieu. Dans les deux cas, les services publics sous enquête ont collaboré avec le bureau du directeur et ont corrigé ces pratiques.

FAITS SAILLANTS SUR LES PRATIQUES ADMINISTRATIVES

Nouvelles règles de pratique et de procédure de la Commission

En octobre 2002, à la suite de consultations avec les intervenants, la Commission a publié de nouvelles règles de pratique et de procédure. Les règles énoncent les exigences de la Commission et les processus pour les requérants et les intervenants. En outre, elles présentent des lignes directrices pour tous ceux qui veulent interagir avec la Commission. Des règles modifiées étaient nécessaires pour tenir compte des changements du rôle et des responsabilités de la Commission introduits par la *Loi de 1998 sur la concurrence dans le secteur de l'énergie*. Elles reflètent également d'autres modifications législatives comme celles apportées à la *Loi sur l'exercice des compétences légales*.

Nouvelles directives de pratique

Dans le but d'offrir davantage de renseignements sur les exigences énoncées dans les règles de pratique et de procédure, la Commission élabore de nombreuses directives de pratique en consultation avec les intervenants. Ces dernières exigent la conformité avec les directives de pratique.

Les directives de pratique pour les appels devant la Commission de l'énergie de l'Ontario ont été publiées en octobre 2002. Elles fournissent des lignes directrices en matière de procédure quant aux instances particulières portant sur les appels et le réexamen.

La Commission a la responsabilité de déterminer qui est admissible aux attributions des dépens et qui les assumera. Les directives de pratique sur l'attribution des dépens ont été publiées en février 2003. Le document énonce les exigences que les intervenants doivent satisfaire avant d'être admissibles à présenter une demande d'attribution des dépens et les principes utilisés par la Commission pour déterminer le montant des dépens ainsi qu'une grille tarifaire dictant les montants maximaux admissibles pour les conseillers juridiques, les consultants et les frais afférents.

Faits saillants en matière de communication

En raison des changements dramatiques qui ont lieu dans l'industrie de l'énergie de l'Ontario, les consommateurs et les participants au marché doivent avoir accès à l'information et que les communications jouent un rôle clé dans ce domaine. Les activités en matière de communication de la Commission comprennent des campagnes d'information et d'éducation à l'intention des consommateurs et des intervenants, les relations avec les médias et la gestion des différends.

Service à la clientèle

La Commission possède un centre de service à la clientèle qui répond aux questions des consommateurs concernant le gaz naturel et l'électricité. Au cours de l'exercice 2002 – 2003, le centre a traité un nombre d'appel important, principalement dans les mois précédant et suivant l'ouverture du nouveau marché de l'électricité. Le centre a reçu au total 75 795 appels par l'entremise de son système de réponse vocale interactive et, parmi ces appels, 49 899 appelants ont choisi de parler à un agent d'information du public.

En plus des appels téléphoniques, la Commission a répondu à 3 447 demandes électroniques de renseignements et plus de 10 000 demandes écrites de renseignements au sujet du gaz, de l'électricité et d'autres questions reliées à l'énergie.

Ligne d'information sur les contrats avec les détaillants

Avant l'ouverture du marché, la Commission a travaillé avec les détaillants afin de faire parvenir des lettres de bienvenue aux 857 000 consommateurs qui ont choisi de s'approvisionner en électricité auprès de détaillants et qui ont signé un contrat entrant en vigueur le 1er mai 2002. Ces lettres fournissaient des renseignements sur les contrats et la facturation et énonçaient les obligations des détaillants aux termes du Code de conduite des détaillants en électricité établie par la Commission et de la *Loi sur la protection du consommateur*. Un centre d'appel indépendant et financé par les détaillants a également été mis sur pied. Ce centre a répondu à 2 400 demandes de renseignements découlant de la lettre de bienvenue.

Site Internet remodelé

Le site Internet de la Commission, www.oeb.gov.on.ca, offre à la Commission un lien important au public, aux participants au marché et aux intervenants. Durant l'exercice 2002 – 2003, le site Internet de la Commission a été remodelé afin d'être plus convivial et d'aider les visiteurs à accéder plus facilement à l'information. Les nouvelles caractéristiques du site comprennent une navigation épurée, des fonctionnalités de recherche et une section sur les renseignements aux consommateurs améliorée. Les visiteurs peuvent prendre connaissance des décisions importantes de la Commission ainsi que des documents réglementaires importants tels que les lois, les codes, les procédures et les formulaires de requête de permis. Des renseignements généraux sont également disponibles, y compris des feuilles de renseignements à l'intention des consommateurs, des statistiques sur l'énergie en Ontario de même que des présentations récentes effectuées par les membres et le personnel de la Commission. La section des renseignements aux consommateurs présente les avis actuels aux consommateurs, les explications des tarifs et des prix de l'énergie ainsi que des descriptions des différentes formes d'énergie.

Présentations

La Commission utilise également les présentations au public pour communiquer des renseignements aux participants au marché et aux intervenants. Au cours de l'exercice 2002 – 2003, le président, les membres et le personnel de la Commission ont effectué une trentaine de présentations à divers groupes d'intervenants et du public, allant des conférences nationales et provinciales de l'industrie aux visites de délégations officielles de Corée, de l'Inde, de Chine et des Philippines.

Faits saillants des services internes

Processus réglementaire rationalisé

La Commission s'est engagée à réaliser son mandat de la manière la plus efficace possible. À cette fin, la technologie informatique et des communications continue de jouer un rôle important. La Commission a poursuivi ses travaux sur l'initiative de dépôt électronique des demandes ayant trait à la réglementation. Cette initiative vise à permettre le dépôt et la transmission électronique de renseignements. L'objectif de cette initiative consiste à rationaliser les processus réglementaires, à améliorer le service et à réduire les coûts de la réglementation.

Au cours de l'exercice 2002 – 2003, la Commission a continué à déployer à l'interne ainsi qu'auprès des groupes d'intervenants le système de dépôt électronique des demandes relatives à la réglementation. Grâce à l'Internet, les visiteurs peuvent visualiser, télécharger et imprimer plus de 6 000 documents actuels et historiques stockés dans l'entrepôt de données situé à http://erf.oeb.gov.on.ca. D'ici la fin de 2003, 10 000 documents historiques seront mis en ligne, lesquels représentent la majorité des décisions de la Commission et des ordonnances délivrées depuis sa fondation en 1960.

La Commission a surpassé son engagement de produire 75 pour cent de tous ses documents réglementaires au moyen du système de dépôt électronique à la fin de l'exercice 2002 – 2003. Ces deux dernières années, les distributeurs d'électricité ont déposé électroniquement leurs balances de vérification au moyen du système de dépôt des services publics. Cette année, le personnel du service d'information et de technologie de l'information a élaboré et lancé les formulaires et les systèmes électroniques permettant aux participants au marché d'effectuer des dépôts trimestriels pour satisfaire aux exigences de la Commission en matière de rapports et de tenue de dossiers.

La Commission a demandé aux principaux intervenants de s'engager à produire à l'avenir leurs documents sous forme électronique et à les présenter dans l'entrepôt de données. De plus, elle leur a demandé un échéancier quant à leur capacité de participer à une audience entièrement électronique (sans recours aux documents imprimés).

Attribution des dépens

Les audiences publiques permettent aux particuliers et aux groupes de participer au processus d'audience. Leur participation fait en sorte que la Commission est bien informée avant de prendre des décisions. Aux termes de l'article 30 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*, la Commission a le pouvoir de rembourser les intervenants pour les frais qu'ils ont pu encourir afin de participer aux instances de la Commission. Au cours de l'exercice 2002 – 2003, les intervenants se sont vus attribuer des dépens de 1 458 671 $.

Le saviez-vous?

En diminuant leur consommation d'énergie, les consommateurs peuvent réduire leur facture d'électricité et faire en sorte que l'approvisionnement en énergie soit suffisant en Ontario. Voici quelques conseils :

- Fermez les stores l'été pour éviter que les chauds rayons du soleil ne pénètrent à l'intérieur et ouvrez-les l'hiver pour laisser entrer la chaleur;
- réglez le climatiseur à 26 degrés Celsius (79 degrés Fahrenheit) ou plus ou utilisez un ventilateur;
- éteignez les lumières lorsque vous n'en avez pas besoin, ainsi que l'écran de l'ordinateur et le téléviseur;
- songez à remplacer les lampes à incandescence par des lampes fluorescentes compactes.

RAPPORT FINANCIER

POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2002 AU 31 MARS 2003

La Commission de l'énergie de l'Ontario est un organisme de réglementation du gouvernement de l'Ontario régi par les politiques financières et administratives du gouvernement, telles qu'établies par le Conseil de gestion du gouvernement et le ministre des Finances. La Commission est un organisme assujetti au recouvrement intégral des coûts. Toute somme prélevée au nom de la Commission est versée au Trésor de la province.

La Commission présente son budget annuel, intégré au budget de dépenses du ministère, au ministère de l'Énergie. Ces budgets sont soumis au Conseil de gestion, puis à l'Assemblée législative provinciale, pour approbation. Le tableau suivant donne un aperçu des renseignements financiers de la Commission pour l'exercice 2002 – 2003.

Recouvrement des coûts

À l'heure actuelle, la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* prévoit le recouvrement intégral de ses frais de trois manières :

- *Tout d'abord, la Loi permet à la Commission d'établir et de percevoir des droits, tels que des droits de permis, des droits de requête et d'autres droits;*
- *deuxièmement, la Commission peut, en vertu de la Loi, établir les contributions annuelles pour toutes ses charges fixes et tous les frais qu'elle engage dans l'exercice de ses fonctions;*
- *troisièmement, la Loi permet à la Commission de recouvrer les coûts qu'elle engage directement dans le cadre de ses audiences.*

La plupart des frais de fonctionnement de la Commission sont recouvrés auprès des services publics réglementés par l'entremise d'une évaluation des charges fixes et des frais, laquelle est déterminée par une formule définie dans un règlement pris en application de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario.*

Analyse des dépenses de la Commission pour l'exercice 2002 – 2003 (en dollars)

Compte-type	Budget approuvé	Dépenses réelles préliminaires (1)
Salaires et traitements	7 028 900	7 427 084
Avantages sociaux	1 218 800	1 233 794
Transport et communication	974 400	444 157
Services	7 670 600	6 058 007
Fournitures et équipement	1 043 800	393 600
Total	17 936 500	15 556 642

(1) Selon la méthode de comptabilité de caisse.

Analyse du recouvrement des coûts de la Commission pour l'exercice 2002 – 2003 (en dollars)

Compte	Recettes non fiscales réelles	(1)
Évaluation des coûts	14 961 223	(2)
Coût des audiences	179 031	
Droits de dépôt des requêtes	88 271	
Peines et pénalités	56 500	
Redressements sur exercices antérieurs	360	
Total	15 285 385	

(1) Selon la méthode de comptabilité de caisse.
(2) Évaluation des coûts ($) (fondée sur les dépenses estimées) ventilés par catégorie de payeur comme suit :

Services publics	Montant
Distribution de l'électricité	7 734 166
Transport de l'électricité	2 856 889
Gaz	4 370 168
Montant total recouvré	14 961 223

Pour communiquer avec la Commission

La Commission de l'énergie de l'Ontario
C.P. 2319
2300, rue Yonge, bureau 2601
Toronto (Ontario) M4P 1E4
Téléphone : 416 481-1967 ou
Numéro sans frais au Canada : 1 888 632-6273
Télécopieur : 416 440-7656

Adresse du site Internet : www.oeb.gov.on.ca.

Pour communiquer avec le Centre de services à la clientèle de la Commission :
Sans frais : 1 877 632-2727
À Toronto : 416 314-2455

Vous pouvez vous procurer des exemplaires du rapport annuel ainsi que d'autres publications, en communiquant avec la Commission.

ISSN 0317 – 4891